



HELSINGIN YLIOPISTO  
HELSINGFORS UNIVERSITET  
UNIVERSITY OF HELSINKI

Tiedekunta/Osasto – Fakultet/Sektion – Faculty Humanistinen		Laitos – Institution – Department	
Tekijä – Författare – Author Maija Tommila			
Työn nimi – Arbetets titel – Title "Hyvin valmisteltu on hyvin viimeistely" – Käännöspalvelun tuotantoprosessin tekniset tukitehtävät käännös- ja kielipalvelutoimistoissa			
Oppiaine – Läroämne – Subject Englannin kääntäminen, kääntämisen ja tulkauksen maisteriohjelma			
Työn laji – Arbetets art – Level Pro gradu -tutkielma		Aika – Datum – Month and year Huhtikuu 2018	Sivumäärä– Sidoantal – Number of pages 55 s. + liitteet + englanninkielinen lyhennelmä 15 s.
Tiivistelmä – Referat – Abstract			
<p>Pro gradu -tutkielman tavoitteena on tarkastella käännöspalveluiden tuotantoprosessiin liittyviä teknisiä tukitehtäviä Suomessa toimivissa käännös- ja kielipalveluyrityksissä. Tutkimus pyrkii selvittämään minkälaisia nämä tehtävät ovat, miten ne sijoittuvat käännöspalvelun tuotantoprosessiin, mitä työkaluja ne vaativat, kuka tehtävistä on vastuussa ja minkälaisia kompetensseja teknisten tukitehtävien suorittaminen vaatii.</p> <p>Tutkimuksen aihe on käännösalan kannalta olennainen, sillä käännösalan toiminta on muuttunut yhä teknologiavetoisemmaksi. Aikaisemman tutkimuksen perusteella tekniset kompetenssit ovat myös alan työnantajien keskuudessa toivotuimpien joukossa. Osana tutkimusta pyritäänkin näiden teknisten tukitehtävien yleisemmän tarkastelun lisäksi laatimaan käännöspalvelun tuotantoprosessin teknisten tukitehtävien taksonomia, josta käännösalan toimijat voisivat omassa työssään hyötyä.</p> <p>Tutkielman aineisto kerättiin haastattelemalla yhtä työntekijää kolmesta Suomessa toimivasta käännös- ja kielipalveluyrityksestä. Haastattelut toteutettiin puolistrukturoituna teemahaastatteluna ja analyysissä sovellettiin aineistolähtöistä sisältöanalyysiä. Tutkimus tuotti ajankohtaista tietoa tarkastelun teknisten tukitehtävien luonteesta, niiden roolista ja näkyvyydestä osana käännöspalveluiden tuotantoa, sekä niistä kompetensseista, jotka näiden tehtävien suorittamisessa ovat olennaisia. Haastatteluaineiston pohjalta syntyi tutkielman tavoitteiden mukainen teknisten tukitehtävien malli, jossa tehtävät jaotellaan neljään ulottuvuuteen ja sijoitetaan käännöspalvelun tuotantoprosessin eri vaiheisiin.</p> <p>Tutkimustuloksista on hyötyä erityisesti käännösalan toimijoille, jotka voivat tuloksia ja niihin pohjaavaa jaottelua hyödyntäen paremmin huomioida tekniset tukitehtävät ja niiden vaatimat resurssit omissa prosesseissaan. Tämän lisäksi tutkimustulokset ovat hyödyllisiä kääntäjäkoulutuksen ja kääntäjille suunnattujen kompetenssimallien kehityksen kannalta, sillä niitä vasten voidaan tarkastella alalla tarvittavien teknologisten kompetenssien ja osaamisen muuttuvaa luonnetta.</p>			
Avainsanat – Nyckelord – Keywords käännösala, työelämä, käännöstoimistot, käännösteknologia			
Säilytyspaikka – Förvaringställe – Where deposited Keskustakampuksen kirjasot			
Muita tietoja – Övriga uppgifter – Additional information			

# “Hyvin valmisteltu on hyvin viimeistelty”

---

Käännöspalvelun tuotantoprosessin tekniset  
tukitehtävät käännös- ja kielipalvelutoimistoissa

Maija Tommila  
Pro gradu -tutkielma  
Kääntämisen ja tulkkauksen maisteriohjelma  
Humanistinen tiedekunta  
Helsingin yliopisto  
Huhtikuu 2018

## Sisällysluettelo

1	Johdanto.....	1
1.1	Käännösalan toimijat, tuotantoketjut ja -prosessit.....	3
1.2	Tekniset tukitehtävät ja lokalisointi suhteessa käännöspalveluihin	6
2	Aiempi tutkimus aiheeseen liittyen.....	10
2.1	Käännösalan tutkimus ja trendit .....	10
2.2	Käännösteknologia .....	12
2.3	Kääntäjän kompetenssimallit .....	17
3	Aineisto ja menetelmä .....	23
3.1	Tutkimusmenetelmä .....	23
3.2	Aineiston kerääminen ja analysointi .....	25
4	Aineiston analyysi.....	28
4.1	Taustatietoa yrityksistä ja niiden toiminnasta .....	28
4.2	Tietotekniset tehtävät käännösten tuotantoketjuissa .....	29
4.2.1	Tehtävät ja niiden sijoittuminen käännösprosessin eri vaiheisiin.....	30
4.2.2	Työvälineet .....	32
4.3	Käännösprosessin teknisten tukitehtävien suorittajat.....	33
4.3.1	Työnkuva ja muut tehtävät .....	33
4.3.2	Vaadittavat kompetenssit ja asiantuntijuus.....	35
4.4	Tietoteknisten tukitehtävien rooli osana tuotantoketjua.....	38
4.4.1	Työn mielekkyys ja näkyvyys .....	38
4.4.2	Taloudellinen näkökulma .....	40
4.4.3	Loppuasiakkaan huomioiminen.....	41
4.4.4	Tulevaisuudennäkymät .....	42
5	Johtopäätelmät .....	45

Aineisto .....	52
Lähdeluettelo .....	53
Verkkosivut .....	55
Liitteet .....	56
Liite I: Saatekirje haastateltaville .....	56
Liite II: Haastattelurunko .....	57
English summary .....	1

## Taulukkoluetelo

Taulukko 1: Käännöstuotantoprosessin vaiheet Monacoon (2017) ja Esselinkiin (2003: 67–86) pohjautuen. ....	6
Taulukko 2: Käännöstyötä tukevat tekniset työkalut (Bowker, 2002: 7), suomenkielinen mukaelma MT. ....	12
Taulukko 3: Austermühlin käännösteknologiamalli (2006: 75), suomenkielinen mukaelma MT. ....	15
Taulukko 4: Mukaelma sisältöanalyysin analyysitaulukosta (Gillham, 2000: 65). ....	27
Taulukko 5: Käännöstuotantoprosessin vaiheet Monacoon (2017) ja Esselinkiin (2003: 67–86) pohjautuen, täydennettynä haastatteluaineiston pohjalta. ....	47

## Kuvaluettelo

Kuva 1: Käännöstuotantoprosessin dyadinen malli (vasemmalla) ja verkostomalli (oikealla) (Abdallah & Koskinen, 2007: 677), suomenkielinen mukaelma MT. ....	4
Kuva 2: Käännöstuotantoprosessin verkostomalli (Carnegie-Brown, 2017), suomenkielinen mukaelma MT. ....	4
Kuva 3: GILT-mallin osaprosessit ja niiden keskinäinen suhde (Dunne, 2006: 5), suomenkielinen mukaelma MT. ....	8
Kuva 4: Quah'n soveltavan käännöstieteen kaavio (2006: 42), suomenkielinen mukaelma MT. ....	14
Kuva 5: Gouadecin käännösprosessimallin vaiheet (2007: 21–25). ....	15
Kuva 6: PACTE:n kompetenssimallin rakenne (PACTE, 2003: 60), suomenkielinen mukaelma MT. ....	18
Kuva 7: EMT:n alkuperäinen kompetenssimallikaavio (Gambier, 2009: 4), suomenkielinen mukaelma MT. ....	20
Kuva 8: EMT:n päivitetty kompetenssimalli (EMT, 2017: 1), suomenkielinen mukaelma MT. ....	20

## 1 Johdanto

Käännös- ja kielipalveluala on kenties sydämeltään lähinnä humanistisia aloja, kuten alan ytimessä oleva kielten ja kulttuurien välinen kommunikaatio pitkälti sanelee, mutta toiminnoiltaan ja prosesseiltaan ala on kuitenkin kovaa vauhtia teknistymässä. Tämä kehityksen suunta ilmenee hyvin monella eri tapaa, ja sen eri näkökulmia kuten käännösteknologiaa, lokalisointia ja teknisten kompetenssien roolia kääntäjän kompetenssimalleissa onkin tutkittu melko laajalti. Vähemmälle huomiolle on kuitenkin jäänyt niiden todellisten, käännösprosessia kokonaisuutena tukevien ja sen mahdollistavien tehtävien rooli, jotka enenevässä määrin ovat jokapäiväinen osa käännöspalveluiden tuotantoprosessia käännös- ja kielipalveluita tarjoavissa yrityksissä.

Tämä tutkielma pyrkii haastattelututkimuksen keinoin tarkastelemaan sitä, minkälaisia käännösprosessin teknisiä tukitehtäviä Suomessa toimivissa käännös- ja kielipalveluyrityksissä esiintyy, miten ne sijoittuvat käännöspalvelun tuotantoprosessin eri vaiheisiin, ketkä niistä ovat vastuussa, mitä kompetensseja ne vaativat sekä mikä niiden rooli laajemmin osana käännöspalveluiden tuotantoprosessia on. Tutkielman aineisto on kerätty haastattelemalla kolmea teknisistä tukitehtävistä vastaavaa henkilöä, joista kukin työskentelee eri Suomessa toimivassa käännös- ja kielipalveluyrityksessä. Yhtenä tutkielman keskeisenä tavoitteena on aiemman tutkimuksen sekä kerätyn haastatteluaineiston pohjalta laatia eräänlainen käännösprosessin teknisten tukitehtävien taksonomia, jota sekä yrittäjinä toimivat kääntäjät että käännöspalveluita tarjoavat yritykset voisivat hyödyntää työnsä ja resurssienhallintansa tehostamisessa.

Tutkielman aiheen valintaan vaikuttivat useat tekijät. Näistä keskeisessä roolissa oli oma kokemukseni suomalaisessa käännöspalveluyrityksessä käännösprojektinhallinnan harjoittelijana kesällä 2017. Harjoitteluni aikana toimin yleisluontoisissa projektinhallinnan tehtävissä, mutta tämän lisäksi sijoituin osaksi yrityksen teknisten tukipalveluiden ryhmää oman tietoteknisen taustani vuoksi. Tämä tekninen tukitiimi hoiti laaja-alaisesti erilaisia teknisempiä käännösprojekteja sekä pienempiä, yksittäisiä teknistä tietotaitoa vaativia tukitehtäviä. Harjoitteluni aikana havaitsin, että tietoteknisillä, käännösprosessia tukevilla tehtävillä oli hyvin

keskeinen mutta vaihteleva rooli valtaosassa käännöstoimeksiantoja. Kaikilla projektinhallinnasta vastaavilla työntekijöillä ei aina ollut vaadittavaa osaamista ja työkaluja näiden tehtävien hoitoon. Näissä tapauksissa tekninen tukitiimi avusti muita projektipäälliköitä, mutta silti teknisten tehtävien vaatiman ajan ja resurssien järjestäminen vaikutti toisinaan haasteelliselta. Oman kokemukseni pohjalta tämän tutkielman kysymyksenasettelu pohjaakin siis hypoteesiin siitä, että a) tekniset tehtävät ovat olennainen osa käännösten tuotantoketjuja käännöspalveluita tarjoavissa yrityksissä, b) nämä tehtävät ovat luonteeltaan hyvin vaihtelevia ja c) henkilöstö- ja muiden resurssien määrittäminen näihin tehtäviin voi olla haasteellista.

Muita kysymyksenasetteluun keskeisesti vaikuttaneita tekijöitä olivat aiemman tutkimuksen vähyys aiheeseen liittyen, sekä yleisemmin teknologian ja teknisen osaamisen kasvava tärkeys käännös- ja kielipalvelualalla. Lähes kaikille käännösosalalla toimijoille ja sen tutkijoille lieneekin tänä päivänä selvää, että erilaiset käännösmuisti-, terminhallinta- ja jopa konekäännössovellukset ovat tulleet jäädäkseen, ja niillä on keskeinen rooli kaupallisten käännöspalveluiden tuotannossa. Näin ollen niitä onkin myös tutkittu hyvin laajalti, ja niiden käyttöön liittyvät kompetenssit sekä näiden opettaminen kääntäjäkoulutusohjelmissa ovat saaneet osakseen runsaasti huomiota. Käännösalan työntekijien keskuudessa tietotekniset kompetenssit ovat työntekijöitä rekrytoitaessa keskeisimpien ja toivotuimpien joukossa (Laitinen, 2017: 68; Uppa, 2014: 59), joten voidaan olettaa, että muidenkin kuin kiinteästi itse käännös- ja oikolukutyöhön liittyvien, alan vaatimien teknisten kompetenssien tarkastelu on alan tulevaisuuden kannalta varsin tarkoituksenmukaista. Tämän lisäksi tutkimuskysymys on alan toiminnan ja tuottavuuden kannalta olennainen; jos voidaan olettaa, että käännöstyön vaatimiin ja sitä tukeviin tietoteknisiin tehtäviin kuluu huomattava määrä ajallisia ja taloudellisia resursseja, on niiden rooli osana käännöstuotantoprosessia kokonaisuutena keskeinen, ja siten mielekäs tutkimuksen kohde.

Tutkielman aineisto pohjautuu kolmeen, noin tunnin mittaiseen haastatteluun, jotka on tehty kolmessa Suomessa toimivassa, kooltaan ja palvelutarjonnaltaan toisistaan eroavassa käännös- ja kielipalvelutoimistossa. Kussakin yrityksessä on haastateltu yhtä yrityksen työntekijää, joka tutkimuksen aiheen perusteella on yrityksessä koettu haastattelua varten parhaiten soveltuvaksi.

Seuraavissa alaluvuissa taustoitan ensin käännösalan toimintaa, tuotantoketjuja ja -prosesseja sekä sitä, kuinka lokalisointi ilmiönä liittyy käännöspalveluiden tuotantoprosessin teknisiin tukitehtäviin. Luvussa kaksi avaan tutkielman aiheeseen liittyvää aiempaa tutkimusta, ja luvussa kolme käsittelen tutkimukseni aineiston keruuta ja tutkimusmenetelmää. Luvussa neljä analysoin keräämääni haastatteluaineistoa sanamuotoisesti, ja lopuksi luvussa viisi esitän johtopäätelmiä aineistoni analyysiin pohjaten.

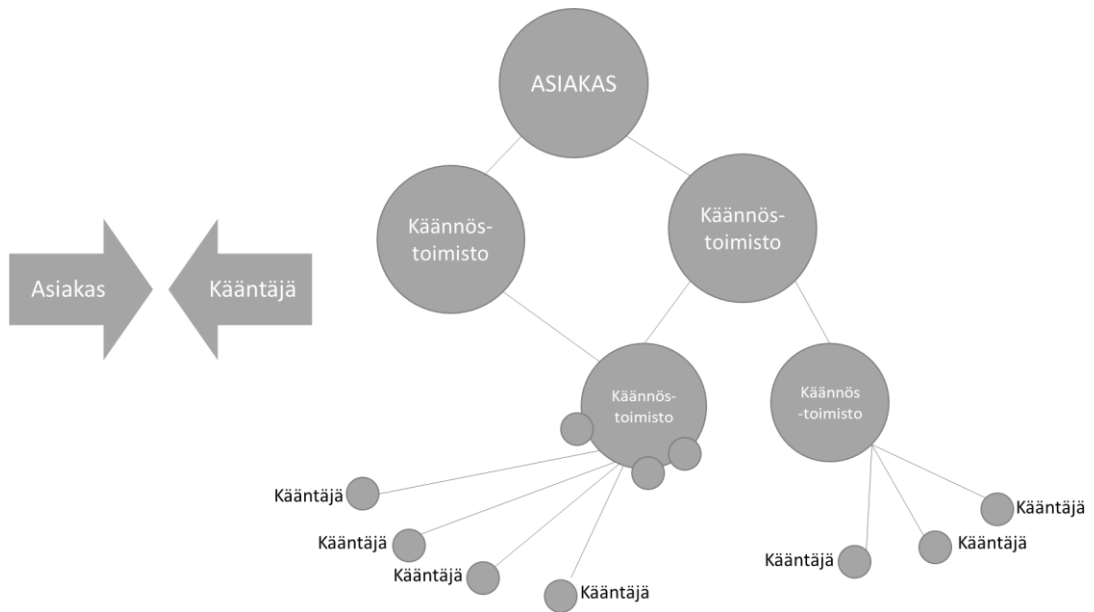
## **1.1 Käännösalan toimijat, tuotantoketjut ja -prosessit**

Käännösala Suomessa muodostuu yksittäisistä freelance-kääntäjistä ja -tulkeista, näiden muodostamista pienemmistä kääntäjäyhteisöistä sekä isommista käännös- ja kielipalvelutoimistoista. Käännöstoimistot palkkaavat jossakin määrin työsuhteisista, niin kutsuttuja inhouse-kääntäjiä, mutta tällaiset vakituiset tehtävät jotka pääasiallisesti muodostuvat kääntämisestä tai tulkkauksesta ovat käyneet harvinaisiksi. Käännösosalalle kuuluviksi voidaan toki nähdä myös esimerkiksi kaunokirjallisuuden käännöksiä tilaavat kustantamot sekä ohjelmatekstityksiä tuottavat mediatalot, mutta koska tässä tutkielmassa tarkastelun kohteena on käännös- ja kielipalveluita tarjoavien toimistojen toiminta, käsitellään tutkielmassa myös käännösalaan nimenomaan asiatekstikäännöksen näkökulmasta. (SKTL 1, 2, 2018.)

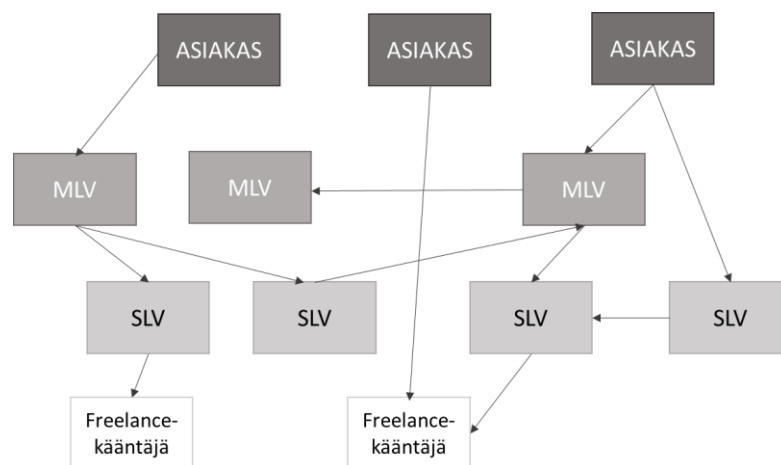
Käännösalan toiminta ja tuotantoketjut rakentuvat pitkälti yllä kuvattujen toimijoiden yhteistyön varaan. Muun muassa Abdallah ja Koskinen (2007: 677) kuvaavat erilaisia käännöspalveluiden tuotantoketjuja, joiden suoraviivaisimpana muotona on dyadinen, kääntäjän ja loppuasiakkaan välinen asiointisuhde. Muita muotoja ovat erilaiset käännösten tuotantoverkostot, joissa kääntäjän/kääntäjien ja loppuasiakkaan/-asiakkaiden välissä on yksi tai useampi käännöspalveluita tuottava ja/tai välittävä yritys. Osana Helsingin yliopistolla keväällä 2017 järjestettyä ELIA-käännösprojektinhallintakurssia pitämässään luennossa Carnegie-Brown (2017) tarkentaa käännösten tuotantoverkostomallia jakamalla käännös- ja kielipalveluita tarjoavat yritykset monikielisiä palveluita tarjoaviin (MLV, Multi-Language Vendor) ja yhteen kieleen keskittyviin (SLV, Single-Language Vendor). Tällöin monien eri



kielten palveluita tarjoavat MLV:t ovat lähinnä loppuasiakasta, ja asiakkaalta tulevan palvelutarpeen mukaan alihankkivat käännöspalveluita esimerkiksi johonkin tiettyyn kielipariin erikoistuneelta SLV:ltä, joka puolestaan alihankkii varsinaisen käännöksen listoillaan olevalta freelance-kääntäjältä. Tällä tavoin käännöksille muodostuu hyvinkin erilaisia ja eripituisia tuotantoketjuja, jotka väistämättä vaikuttavat esimerkiksi palveluiden hinnoitteluun loppuasiakkaan osalta ja ketjun eri toimijoiden saamiin palkkioihin.



Kuva 1: Käännöstuotantoprosessin dyadinen malli (vasemmalla) ja verkostomalli (oikealla) (Abdallah & Koskinen, 2007: 677), suomenkielinen mukaelma MT.



Kuva 2: Käännöstuotantoprosessin verkostomalli (Carnegie-Brown, 2017), suomenkielinen mukaelma MT.

Käännöspalvelun varsinaisen tuotantoprosessin suhteen tämän tutkielman tarkastelun kohteena on tuotantoketju, johon osallistuu loppuasiakkaan ja kääntäjän lisäksi vähintään yksi käännös- ja kielipalveluita tuottava yritys. Tällöin käännös on oma, selkeä vaiheensa tuotantoprosessissa, ja sitä ympäröivät erinäiset projektinhallintaan liittyvät sekä tämän tutkielman fokuksessa olevat tekniset tehtävät.

Monaco kuvaa ELIA-kurssin luennossaan (2017) käännösprojektinhallinnan tehtäviä kolmen eri osa-alueen yhdistelmänä: kommunikaatio, varsinainen projektinhallinta sekä erilaiset hallinnointitehtävät. Projektipäällikkö tai -koordinaattori kommunikoi olennaisena osana työtehtäviään asiakkaiden, alihankkijakääntäjien, sisäisten tiimitoverien sekä muiden kollegoidensa kanssa. Varsinaisiin projektinhallinnan tehtäviin kuuluu muun muassa tarjousten valmistelu, käännös- ja projektinhallintatyökalujen käyttö sekä laadunvarmistus. Hallinnointitehtäviin sen sijaan kuuluu aikataulutus, tilausvahvistusten lähettäminen ja laskutus, sekä esimerkiksi kollegoiden opastus ja koulutus. Jos Monacon esittämiä käännösprojektinhallinnan tehtäviä tarkastellaan käännöspalvelun tuotantoprosessin eri vaiheina, sijoittunee prosessin alkuvaiheeseen tarjousten valmistelu sekä tilausvahvistusten lähettäminen, ja loppuun taas laadunvarmistus ja laskutus. Eri tahojen suuntaan kommunikointi, käännös- ja projektinhallintatyökalujen käyttö sekä aikataulutus sen sijaan ovat tehtäviä, jotka jatkuvat läpi koko tuotantoprosessin, opastus ja koulutus taas eivät varsinaisesti kuulu käännöspalvelun tuotantoprosessiin.

Esselink (2003: 67–86) erottaa käännösprojektipäällikön roolista toisen, lokalisointi-insinöörin roolin. Esselinkin mukaan lokalisointi-insinöörin tehtäviin kuuluu erityisesti käännösprojektien ja -materiaalien valmistelu, tarvittavien ohjelmisto- ja verkkoresurssien kokoaminen, tekstilaatikoiden muokkaaminen sekä muu käännöstiedostojen asettelun korjaaminen ennen asiakaspalautusta. Vaikka tämän tutkimuksen keskiössä ei ole varsinaisesti lokalisointi omana palvelunaan, Esselinkin kuvaamat tehtävät ovat monelta osin linjassa sen kanssa, mitä käännöspalvelun tuotantoprosessin teknisiin tukitehtäviin nähdään tämän tutkielman kontekstissa kuuluvan. Taulukko 1 esittää Monacon ja Esselinkin jaotteluiden pohjalta laaditun, alustavan jaottelun käännöspalvelun tuotantoprosessin eri vaiheista, jota pyrin teknisten tukitehtävien osalta täydentämään myöhemmin keräämäni aineiston analyysin pohjalta. Lokalisointia, sen määrittelyä ilmiönä sekä lokalisointia ja

tekniisiä tukitehtäviä suhteessa käännöspalveluiden tuotantoon käsitellään tarkemmin seuraavassa alaluvussa.

Rooli:	Ennen käännösvaihetta		Käännösvaihe	Käännösvaiheen jälkeen	
Käännösprojekti-päällikkö	Tarjousten valmistelu	Tilausvahvistusten lähettäminen		Laadunvarmistus	Laskutus
	Kommunikointi, käännös- ja projektinhallintatyökalujen käyttö, aikataulutus				
Kääntäjä			Kääntäminen		
Lokalisointi-insinööri	Projektien ja materiaalien valmistelu			Asettelujen korjaaminen	
	Ohjelmisto- ja verkkoresurssien kokoaminen				

*Taulukko 1: Käännöstuotantoprosessin vaiheet Monacoon (2017) ja Esselinkiin (2003: 67–86) pohjautuen.*

## 1.2 Tekniset tukitehtävät ja lokalisointi suhteessa käännöspalveluihin

Kuten Laitinen (2017: 59) huomauttaa, käännös- ja lokalisointipalveluiden määrittelyssä ja toisistaan erottamisessa esiintyy huomattavaa hajontaa.

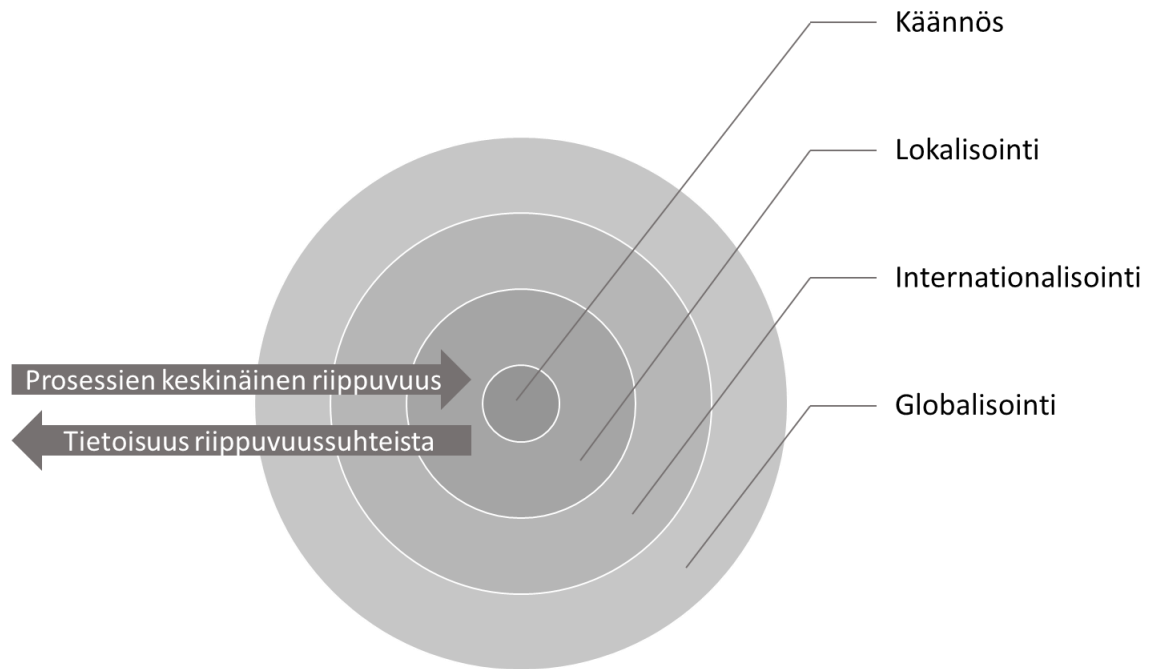
Lokalisoinnin määritelmä riippuukin usein siitä, missä kontekstissa sitä käsitellään, ja laajemmin tarkasteltuna lokalisointi on oikeastaan vaikeasti rajattava ryhmä erilaisia ilmiöitä, näkökulmia ja aloja (Jiménez-Crespo, 2013: 11). Useat käännös- ja kielipalveluyritykset kuitenkin tarjoavat lokalisointia käännöksestä erillisenä palveluna (muun muassa Semantix, Sandberg Translation Partners (2016), Aranchos Doc (2015)), jolloin sekä asiakkaan että palveluntarjoajan näkökulmasta katsottuna näiden kahden ”tuotteen” välillä on oltava määriteltävissä oleva ero.

Jiménez-Crespo (2013: 12) esittää kahtena olennaisena kontekstina lokalisoinnin tarkasteluun käännösalan näkökulman sekä käännöstutkimuksen näkökulman. Käännösalan näkökulmasta LISA:n (Localization Industry Standards Association) määritelmä on keskeinen:

Lokalisointi on prosessi, jossa tuotteita tai palveluita muokataan paremmin soveltuviksi erilaisille markkina-alueille. (LISA, 2007: 11)

LISA:n määritelmässä korostuu lokalisoitu tuote, joka on prosessin kohteena, sekä markkina-alueen käsite maiden ja kielialueiden sijaan. Lokalisointiprosessin päämääränä on tuottaa tuote tai palvelu, joka ”tuntuu ja näyttää” paikallisesti tuotetulta, ja vaikka käännös on osa prosessia, kuuluu lokalisointiprosessiin ”pelkkään” kääntämiseen verrattuna muitakin komponentteja. Nämä komponentit ovat luonteeltaan ei-tekstuaalisia, jolloin lokasointia leimaavana piirteenä voidaan nähdä siirtymä tekstistä adaptaatioon. Tässä adaptaatiossa puolestaan keskeinen performatiivinen funktio on teknisillä operaatioilla. (Jiménez-Crespo, 2013: 14–16.)

Käännöstutkimuksen näkökulmasta Jiménez-Crespo (2013: 17) esittää lokalisoinnille olevan kaksi vallitsevaa määrittelytapaa. Ensimmäinen tarkastelee lokalisointia kääntämisen alalajina tai modaliteettina, jota määrittävät ja erottavat muista kääntämisen muodoista ensisijaisesti sille ominaiset piirteet. Toinen, suositumpi suuntaus mukailee käännösalan ja LISA:n näkökulmaa lokalisointiin, jossa lokalisointia tarkastellaan käännöstä laajempänä ilmiönä eikä vain sen yhtenä muotona (Jiménez-Crespo, 2013: 17). Tästä näkökulmasta erään keskeisen määritelmän lokalisoinnille tarjoaa Dunne (2006: 4-5), jonka mukaan lokalisointi on yksi useista, keskenään riippuvaisista osaprosesseista. Nämä osaprosessit Dunne tiivistää GILT-malliin (Globalization, Internationalization, Localization, Translation), jossa onnistuneet lokalisointi- ja käännösosaprosessit ovat riippuvaisia lokalisoitavan tuotteen tai palvelun globalisointi- ja internationalisointistrategiasta. Toisaalta, kuten Dunne huomauttaa, ongelmallista tällöin lokalisoinnin kannalta on se, että tietoisuus eri osaprosessien tarpeesta syntyy tavallisesti päinvastaisessa järjestyksessä (Dunne, 2006: 4-6).



Kuva 3: GILT-mallin osaprosessit ja niiden keskinäinen suhde (Dunne, 2006: 5), suomenkielinen mukaelma MT.

Käännösalan, ja sitä kautta myös tämän tutkielman, kontekstissa lienee siis esitettyjen määritelmien valossa mielekäästä käsitellä lokalisointia käännöstä laajempänä prosessina, johon käännös kuitenkin sisältyy kiinteästi yhtenä osaprosessina. Tämän lisäksi lokalisointiprosessille ovat leimallisia useat eri tekijät, ja monien sen vaatimien tehtävien tietotekninen luonne. Jiménez-Crespo (2013: 16) toteaaakin, että on yllättävää, miten vähän huomiota on kiinnitetty teknisiin prosesseihin lokalisoinnin määrittävänä ja kääntämisen muista modaliteeteista erottavana tekijänä. Toisaalta lokalisointi äärimmäisen monialaisena prosessina vaatii myös hyvin monialaista osaamista, ja kuten Dunne (2006: 1) huomauttaa, monien lokalisoinnin vaatimien kompetenssien (tekninen, kielellinen, visuaalinen jne.) sirpaloituminen tapahtuu jo koulutuksessa.

Vaikka tässä tutkielmassa ei varsinaisesti keskitytä lokalisointiin, joka yllä esitettyjen määritelmien valossa voi olla nyt tarkastelun kohteena olevia prosesseja laajempi ilmiö, on lokalisointi käsitteenä keskeinen erityisesti siihen kiinteästi kuuluvan teknisen näkökulman vuoksi. Näen tässä yhteydessä käännöspalvelun tuotantoprosessin teknisiin tukitehtäviin kuuluviksi kaikki jonkinasteista tietoteknistä osaamista ja/tai työkaluja vaativat työtehtävät joita prosessi kokonaisuutena vaatii, pois lukien ne yleisimmät tehtävät jotka kiinteästi kuuluvat johonkin muuhun,

tiettyyn käännöspalvelun tuotantoprosessin rooliin (kääntäjä, projektipäällikkö).  
Näitä voivat siis olla myös joko osittain tai kokonaisuutena tietyssä tilanteessa  
lokalisoinniksi määriteltävät tehtävät ja palvelut.

## 2 Aiempi tutkimus aiheeseen liittyen

Käsittelen tässä luvussa aiempaa tutkimuskirjallisuutta tutkielman aiheeseen liittyen, keskittyen erityisesti käännösalan tutkimukseen ja trendeihin, käännösteknologiaan sekä käännösosalle laadittuihin kompetenssimalleihin. Käännösala on muuttunut huomattavasti viime vuosikymmenten aikana, ja erityisesti teknologian ja automatisaation rooli alalla on kasvanut. Teknologian kehitys on vaikuttanut myös käännettävään sisältöön, mikä osaltaan on luonut uusia työnkuvia käännösosalle. Käännösteknologialla ja sen tutkimuksella sen sijaan on keskeinen rooli siinä, miten käännösalan muuttuviin tarpeisiin on alan työkalujen osalta vastattu, ja kompetenssimallit taas osoittavat, kuinka tarpeellisiksi tekniset kompetenssit käännösosalle työllistymistä ajatellen koetaan.

### 2.1 Käännösalan tutkimus ja trendit

Käännösalan tutkimuksen piirissä erityisen mielenkiintoista on alan viime vuosien kehitystä käsittelevä tutkimuskirjallisuus. Muun muassa Adams (2013) käsittelee monimuotoistumista (*diversification*) kielialalla, ilmiötä, joka negatiivisesta katsantokannasta voidaan nähdä myös alan eräänlaisena sirpaloitumisena ja epävarmuuden lisääntymisenä. Adams näkee monimuotoistamisen riskinhallintastrategiana, joka käsittää erilaisten uusien palveluiden, sijaintien tai asiakasryhmien lisäämistä yrityksen tai yksityisyrittäjän toimintamalliin. Adams jaottelee monimuotoistamisen muodot tarkemmin kielelliseen, kielenulkoiseen, passiiviseen, ulkoiseen ja joukosta erottuvaan monimuotoistamiseen. (Adams, 2013: 18–19.)

Adamsin (2013) ajatus monimuotoistamisesta pohjautuu näkemykseen siitä, että kielipalvelualan nykytilassa sen toimijoiden kannattaa ja jopa tulee pyrkiä laajentamaan ja muokkaamaan palvelutarjontaansa. Kuten Rudavin (2013: 40–41) toteaa, Internetin ja muun teknologian kehitys on dramaattisesti muuttanut käännösalaan viimeisten 15–20 vuoden aikana, ja kun kommunikaatioesteet ovat näiden myötä poistuneet, käännösosalle on kehittynyt voimakkaasti alihankintaan pohjaava tuotantomalli (ks. luku 1.1). Toisaalta myös käännettävä materiaali on

muuttunut, ja yhä suurempi osa käännösmateriaalista on esimerkiksi verkkopohjaista, mikä osaltaan on vaikuttanut myös käännösten tuotantoprosesseihin (Rudavin, 2013: 43–44).

Myös Colliander Lind (2013: 23–24) nostaa teknologian kehityksen ja sen roolin produktiivisuuden tehostajana yhdeksi käännösalan nykyisistä ja tulevista trendeistä. Muita keskeisiä trendejä Colliander Lindin mukaan ovat käännettävän materiaalin määrän räjähdysmäinen kasvu, joka osaltaan on yhteydessä käännösmateriaalien teknistyneempään luonteeseen sekä välikäsien eliminointi käännösten tuotantoketjussa (2013: 22–25). Adamsin monimuotoistaminen perustuu erityisesti näistä jäljempään, jossa alihankkijalle on kannattavaa lisätä palvelutarjontaansa muun muassa niitä työvaiheita, jotka asiakassuhteen omistava MLV (Multi-Language Vendor) muutoin joutuisi tilaamaan erikseen toiselta alihankkijalta. Näin tilaavalta taholta säästyy aikaa ja rahaa ja tuotantoprosessin kustannukset kokonaisuutena pienenevät (Colliander Lind, 2013: 24–25).

Rudavinin ja Colliander Lindin tavoin Euroopan komission vuonna 2017 toteuttama kyselytutkimus tukee käsitystä siitä, että teknologialla ja automaatiolla on käännösosalalla yhä keskeisempi rooli. Käännösalan toimijoiden vastauksissa CAT- ja automaatiotyökalut nousivat alan neljänneksi tärkeimmäksi trendiksi, kun taas konekäännös nähtiin ensisijaisena trendinä. Alan muita keskeisiä trendejä ja potentiaalisia uhkia olivat kasvanut hintapaine sekä lisääntynyt kilpailu. Näiden taas voidaan nähdä liittyvän paitsi toisiinsa, myös Colliander Lindin esittämään välikäsien eliminointi trendiin käännösten tuotantoprosesseissa. (Euroopan komissio, 2017: 26, 24.)

Käännösalan toimintaan liittyen on viime vuosina kirjoitettu myös useita pro gradu -tutkielmia. Näistä omaan tutkielmaani vaikuttavat erityisesti Laitisen (2017) käännösosalalle työllistymistä käsittelevä tutkimus sekä Turusenahon (2016) käännösosalalla työskentelevien asiantuntijakäsityksiä tarkasteleva työ. Tutkielmani aiheeseen liittyy kiinteästi myös Uppan (2014) pro gradu -työ, jossa tämä kartoittaa sitä, minkälaista osaamista käännöstoimistot kääntäjiltä odottavat ja toivovat. Kaikki kolme työtä on toteutettu haastattelututkimuksina, ja vaikka Laitisen ja Uppan tutkimukset keskittyvät ensisijaisesti kääntäjän rooliin ja työnkuvaan, niissä esiin nousevat teknologiset osaamisvaatimukset voidaan kuitenkin tulkita myös laajemmin



itse alaa ja sillä työskentelyä koskeviksi. Turusenahon tutkielma sen sijaan on ensisijaisesti käyttäytymistieteellinen, ja käännösalan tutkimukseen sen sitoo se seikka, että Turusenaho on haastatellut käännöstoimistossa eri rooleissa työskenteleviä henkilöitä. Turusenahon aineistossa nousevat esiin myös erilaiset tekniset roolit ja tehtävät.

## 2.2 Käännösteknologia

Käännösteknologia on käännöstieteessä laajalti tutkittu ja alalle vakiintunut käsite, mutta sen määrittely ei ole niin suoraviivaista kuin äkkiseltään voisi olettaa.

Käännösteknologialla viitataan usein niin kutsuttuihin CAT-työkaluihin, joiden nimi tulee sanoista Computer Assisted Translation, tietokoneavusteinen kääntäminen.

CAT-työkalut ovat erityisesti käännöstyötä varten kehitettyjä sähköisiä työkaluja, joiden toiminnan painopiste on kääntäjän avustamisessa ja käännöstyön helpottamisessa ja tehostamisessa. Toisaalta, kuten Bowker (2002: 6) huomauttaa, laajemmin tarkasteltuna CAT-työkaluihin voidaan nähdä lukeutuvan kaikki sellaiset sähköiset työkalut, joita käännösprosessissa voidaan jollakin tavoin hyödyntää. Bowker kuitenkin itse sulkee varsinaisten CAT-työkalujen ulkopuolelle muun muassa tekstinkäsittelyohjelmat, ja jaottelee yleisimmät käännöstyötä tukevat tekniset työkalut seuraavan kaavion mukaisesti.

HT (human translation)	CAT	MT
<ul style="list-style-type: none"> <li>• tekstinkäsittelyohjelmat</li> <li>• oikeinkirjoitus- ja kielioppitarkistimet</li> <li>• sähköiset resurssit</li> <li>• WWW</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• datan taltiointityökalut</li> <li>• korpusanalyysityökalut</li> <li>• terminhallintajärjestelmät</li> <li>• käännösmuistiohjelmat</li> <li>• lokalisointi- ja verkkosivukäännöstyökalut</li> <li>• diagnostiset työkalut</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• konekääntimet</li> </ul>

*Taulukko 2: Käännöstyötä tukevat tekniset työkalut (Bowker, 2002: 7), suomenkielinen mukaelma MT.*

Bowkerin kaaviossa vasemmalla ovat kääntäjän “perinteisessä kääntämisessä” apuna olevat sähköiset työkalut. Näistä tärkeimpänä tekstin sähköisen muokkaamisen ja tuottamisen välineenä ovat tekstinkäsittelyohjelmat kuten MS Word, joihin tavallisesti kuuluu sisäänrakennettuna myös jokin oikeinkirjoitus- ja kielioppitarkistin. Muita kääntäjän apuvälineitä ovat erilaiset sähköiset resurssit (esimerkiksi sanakirjat), jotka ovat käytettävissä joko internetissä tai paikallisena tallenteena. Kaavion keskimmäisessä sarakkeessa Bowker listaa varsinaisiin CAT-työkaluihin kuuluviksi erilaiset datan taltiointityökalut, korpusanalyysityökalut, terminhallinta- ja käännösmuistiohjelmat sekä lokalisoitintyökalut. Datan taltiointityökaluilla Bowker viittaa muun muassa OCR-työkaluihin (Optical Character Recognition), joilla painettu ja skannattu tai muuten kuvamuotoinen teksti voidaan muuntaa sähköisesti käsiteltävään muotoon. (Bowker, 2002: 26.)

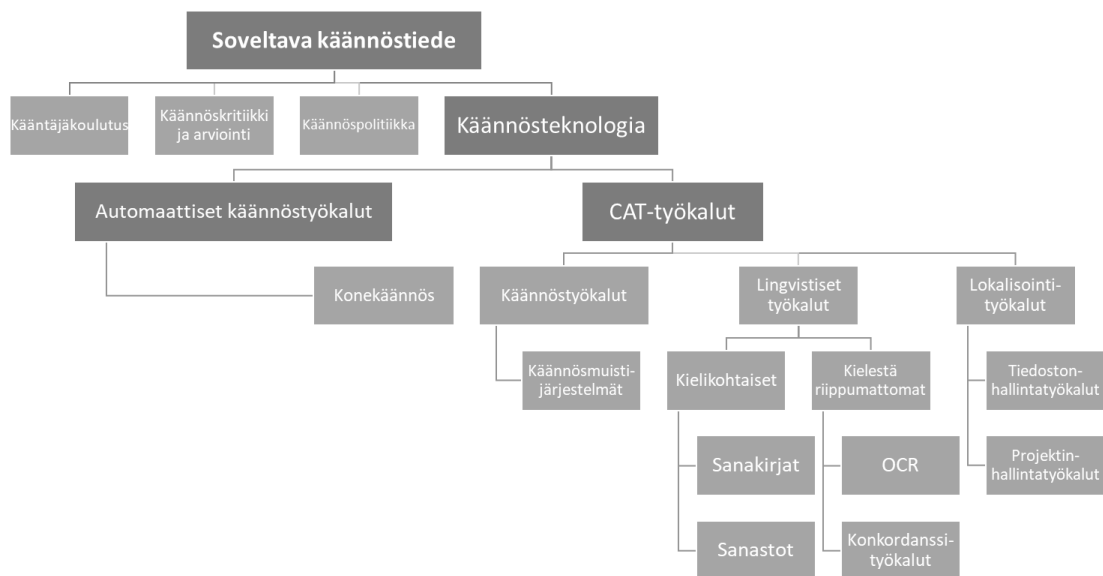
Korpuukset ovat lingvistisen tiedon keruuta varten koostettuja tekstikokoelmia, jotka nykyään on tavallisimmin tallennettu sähköisessä muodossa ja jotka usein palvelevat jotakin tiettyä tutkimustarkoitusta. Korpuukset voivat olla joko yksikielisiä tai kaksikielisiä rinnakkaiskorpuksia. Korpusanalyysityökalut mahdollistavat korpusten sisällön tarkastelun, ja niillä voidaan selvittää vaikkapa jonkin sanan esiintymistaajuus, koteksti ja kollokaatiot halutussa korpustekstissä. (Bowker, 2002: 43, 75–76.)

Terminhallintatyökalut mahdollistavat nimensä mukaisesti termien ja niiden erikielisten vastineiden lisäämisen samaan tietokantaan, niiden muokkaamisen ja haun sekä jakamisen useiden käyttäjien kesken. Käännösmuisti sen sijaan toimii omana tietokantanaan, johon lähtötekstit ja niiden käännökset tallentuvat. Käännösmuistiohjelma jakaa ensin lähtötekstin segmenteiksi, tavallisesti virkerajan perusteella, ja kun segmentoitu teksti käännetään käännösmuistiohjelmassa, jokaista tekstisegmenttiä vastaava käännössegmentti tallentuu käännösmuistiin. Käännösmuistiohjelmissa on useimmiten myös sisäänrakennettu terminhallintakomponentti. (Bowker, 2002: 90–92, 123.)

Bowkerin kaaviossa keskimmäiseen sarakkeeseen sijoittuvaa lokalisointia käsitellään luvussa 1.2, oikeanpuoleisessa sarakkeessa listattu konekäännös ja sen sovellukset käännöspalveluiden tuotannossa taas on rajattu tämän tutkielman ulkopuolelle, sillä

ne eivät ole keskeisessä asemassa tarkastelun kohteena olevien käännöspalveluyritysten toiminnassa.

Bowkerin tavoin myös Quah (2006: 42) jakaa käännösteknologian ensisijaisesti CAT-työkaluihin ja konekäännössovelluksiin, mutta sijoittaa jossakin määrin “perinteisen” kääntämisen työkalut kuten sanastotyökalut CAT-työkalukategoriaan. Quah jakaakin CAT-työkalut edelleen kolmeen ryhmään; käännöstyökaluihin, lingvistisiin työkaluihin ja lokalisointityökaluihin.



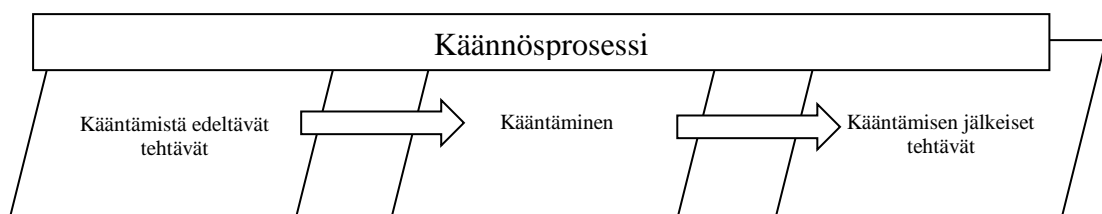
Kuva 4: Quah'n soveltavan käännöstieteen kaavio (2006: 42), suomenkielinen mukaelma MT.

Austermühl (2006: 75) sen sijaan jaottelee käännös- ja lokalisoitinteknologian janalle, jonka toisessa päässä ovat lokalisointi- ja produktiivisuustyökalut, ja toisessa taas käännös- ja tietotyökalut. Jaottelu perustuu kuitenkin jälleen ajatukseen klassisesta käännösprosessimallista, joka on luonteeltaan tietopohjainen, ja jota tukevat tekniset työkalut pyrkivät ensisijaisesti tarjoamaan kääntäjälle tämän työssään tarvitsemia kielellisiä, ensyklopedisia ja kulttuurisia resursseja. Lokalisointityökaluilla Austermühl sen sijaan viittaa työkaluihin, joiden tarkoituksena on virtaviivaistaa ja tehostaa käännöstyötä, erityisesti silloin kun kyseessä ovat laajemmat projektit tai toistuvat prosessit. (Austermühl, 2006: 75.)

Lokalisointi-/produktiivisuustyökaluja		Käännös-/tietotyökaluja	
• DTP-työkalut (Desktop Publishing)	Terminkeruutyökalut	Termikannat (Sanastot)	• Ensyklopediat
• Laadunvarmistus-työkalut	Termikannat	Käännösmuistit (front end)	• Sanakirjat
• Projektinhallinta-työkalut	Käännösmuistit (back end)	Käännösmuistit (front end)	• Sähköiset arkistot
• Työnkulun järjestelmät	Lokalisointityökalut (back end)	Lokalisointityökalut (front end)	• Itse laaditut korpukset
• Sisällönhallinta-/globalisointityökalut			• Konkordanssi
• Konekääntimet			• Erikoistuneet verkkosivut ja ryhmät
• Internationalisointi			• Monikielinen tiedonhallinta

Taulukko 3: Austermühlin käännösteknologiamalli (2006: 75), suomenkielinen mukaelma MT.

CAT- ja konekäännöstyökaluilla suoritettavien, kiinteästi itse kääntämisprosessiin liittyvien työvaiheiden lisäksi käännösprosessi kokonaisuudessaan edellyttää useimmiten myös muita tietoteknisiä työtehtäviä. Gouadec (2007: 21–25) viittaa myös näihin tehtäviin osana kuvaustaan käännösprosessin työvaiheista kääntämistä edeltävinä ja sen jälkeisinä työvaiheina (*pre-translation / post-translation*). Kääntämistä edeltäviin työvaiheisiin kuuluu muun muassa käännettävän tekstin valmistelu koneellista käsittelyä varten. Käytännössä tämä siis tarkoittaa lähtötekstin muuttamista digitaaliseen muotoon tai muuten sen formaatin muokkaamista, alkuperäisen tekstin luonteesta riippuen, jotta sen kääntämisessä voidaan ylipäänsä hyödyntää CAT- tai konekäännöstyökaluja. Kääntämisen jälkeisiin työvaiheisiin Gouadec listaa muun muassa valmiin käännöksen tekstinulkoisen viimeistelyn, johon kuuluu tekstin asettelun ja koko käännetyt asiakirjan ulkoasun muokkaaminen lähtötekstiä tai muuten asiakkaan toiveita vastaavaksi. (Gouadec, 2007: 21–25.)



Kuva 5: Gouadecin käännösprosessimallin vaiheet (2007: 21–25).

Kääntämistä edeltävä lähtötekstin muokkaaminen digitaaliseen muotoon tehdään useimmiten tekstintunnistus- eli OCR-ohjelmalla (Optical Character Recognition). Näin toimitaan esimerkiksi silloin, kun asiakas toimittaa lähtötekstin paperilla, tai jos lähtöteksti on sähköisessä mutta ei tekstinkäsittelyohjelmalla muokattavassa muodossa (esimerkiksi kuva- tai skannattu PDF-tiedosto). OCR-ohjelma tunnistaa parhaansa mukaan lähtötekstin kirjaimet ja muotoilut ja luo niiden pohjalta tekstitiedoston, useimmiten MS Word-tiedoston, joka puolestaan voidaan syöttää käännösmuisti- tai muuhun CAT-ohjelmaan. (Bowker, 2002: 26.)

Kuten Pesonen (2006: 149) kuitenkin huomauttaa, ”paraskin tekstintunnistusohjelma on lukihäiriöinen”. Tästä seuraa, että on huomattavasti lähtötekstin laadusta, muotoilusta, kirjasimesta ja asettelusta kiinni, kuinka hyvin OCR-ohjelma kykenee tunnistamaan ja rekonstruoimaan sen sisällön. Tavallista onkin, että pelkkä OCR-käsittely ei riitä, vaan konvertoitua tekstitiedostoa joudutaan vielä käsittelemään ja korjailemaan enemmän tai vähemmän ennen kuin se voidaan siirtää käännösvaiheeseen.

Kääntämisen jälkeiseen, käännetyn tekstitiedoston editointiin käytettävä työkalu riippuu jälleen huomattavasti lähtötekstin formaatista, kohdetekstin käyttö- ja julkaisuyhteydestä sekä asiakkaan tilaamasta palvelusta. Mikäli kohdeteksti menee painoon ja asiakas on erikseen maksanut taittopalvelusta, tehdään lopputekstin viimeistely todennäköisimmin taitto-ohjelmalla (esimerkiksi Adobe InDesign). Toisaalta pelkästään käännöksen hintaan saattaa tietyin reunaehdoin sisältyä kohdetekstin muokkaus mahdollisimman tarkasti lähtötekstiä vastaavaksi. Tällöin tekstin loppukäsittelyyn kuluva aika voi riippua siitä, kuinka huolellisesti käännöstä edeltävä lähtötekstin muokkaus on suoritettu. Toisaalta myös kohdekieli vaikuttaa tähän, sillä jos tekstiosiot käännösvaiheessa vaikkapa pitenevät tai tekstin kulkusuunta muuttuu, on tekstin muotoilu tarkistettava ja tarvittaessa korjattava vasta käännösvaiheen jälkeen. Erityisen kiinnostava näkökulma näihin käännösvaiheen ulkoisiin, tietoteknisiin työvaiheisiin onkin niiden vaatima aika ja kustannus, sillä kuten Pesonen (2006: 150) huomauttaa, voi tekstien muotoilussa olla suuri työ, joka kannattaa pyrkiä huomioimaan käännöspalkkioissa.

Sekä Bowker, Quah että Austerlühl käsittelevät jaotteluissaan varsinaisesti sitä, minkälaisia sähköisiä työkaluja käännöspalvelun tuotantoprosessiin voi sisältyä,

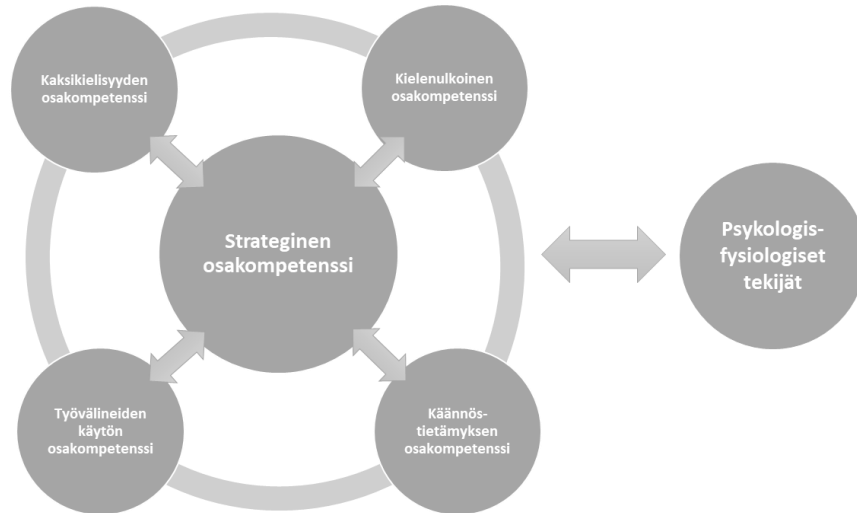
Gouadec taas sitä, minkälaisia tietoteknisiä työtehtäviä tuotantoprosessiin sisältyy. Käännösteknologiamalleista kenties Quah'n jaottelu sopii parhaiten yhteen Gouadecin prosessimallin kanssa, sillä Bowkerista ja Austermühlistä poiketen Quah näkee CAT-työkaluihin kuuluvan kaikki käännösprosessissa mahdollisesti käytettävät sähköiset työkalut, pois lukien konekäännöstyökalut. Bowker sulkee jaottelussaan varsinaisten CAT-työkalujen ulkopuolelle muun muassa tekstinkäsittelyohjelmat, jotka ovat Gouadecin tarkoittamissa käännöstä edeltävissä ja sen jälkeisissä tehtävissä keskeisessä osassa, ja Austermühl taas jättää tämänkaltaiset työkalut, joita ei ole kehitetty lähtökohtaisesti käännösalan tarpeisiin kokonaan käännösteknologijaottelunsa ulkopuolelle. Kun huomioidaan siis tässä tutkielmassa sovellettavan määritelmän käännöspalveluiden tuotantoprosessin teknisistä tukitehtävistä (ks. 1.2), lienee perusteltua, että CAT-työkaluihin viitattaessa ne ymmärretään siten kuin Quah ne jaottelee.

### **2.3 Kääntäjän kompetenssimallit**

Vaikka tässä tutkielmassa ei keskitytäkään varsinaisesti kääntämiseen ja kääntäjiin, lienee kuitenkin perusteltua tarkastella kääntäjille ja muillekin käännösalan toimijoille laadittuja kompetenssimalleja. Kuten Gambier (2009: 2) toteaa, eivät käännösalan eri tehtävien rajapyykit ole täysin itsestään selviä, ja myös kääntäminen itsessään voi viitata hyvinkin erilaisten tehtävien suorittamiseen. Tutkielman keskiössä olevien teknisten työtehtävien vuoksi näitä kompetenssimalleja tarkastellaan tässä luvussa kuitenkin niiden teknisiä tietotaidon vaatimuksia kuvaavien osakompetenssien näkökulmasta.

Yksi keskeisesti käännösalan koulutukseen vaikuttanut kääntäjien kompetenssimalli on PACTE-työryhmän laatima, viidestä osakompetenssista koostuva malli. PACTE-mallin osakompetenssit ovat kaksikielisyyden osakompetenssi, kielenulkoinen osakompetenssi, käännöstietämyksen osakompetenssi ja välineellinen osakompetenssi, joiden keskiössä sijaitsee viides, strateginen osakompetenssi. Strateginen osakompetenssi yhdistää ja sääntelee muita neljää osakompetenssia, jotka lisäksi ovat mallissa keskinäisessä yhteydessä toisiinsa. Viiden osakompetenssin lisäksi malliin sisältyy ulkoisia psykologis-fysiologisia tekijöitä,

jotka ovat osaltaan vuorovaikutuksessa osakompetenssien kanssa. (PACTE, 2003: 58-60.)



Kuva 6: PACTE:n kompetenssimallin rakenne (PACTE, 2003: 60), suomennos Laitinen (2017: 19).

PACTE:n mallissa teknologiset kompetenssit sisältyvät työvälineiden käytön osakompetenssiin, eikä niiden rooli ylipäänsä ole tässä mallissa kovin korostunut. PACTE-työryhmä toteaa työvälineiden käytön osakompetenssin muodostuvan ensisijaisesti tietolähteiden (ei ainoastaan elektronisten) sekä informaatio- ja kommunikaatioteknologioiden käyttöosaamisesta käännösalan kontekstissa. Sähköisistä työkaluista näihin lukeutuvat työryhmän mukaan muun muassa rinnakkaistekstit, korpuksat ja hakutyökalut. (PACTE, 2003: 59.)

Teknisten kompetenssien vähäistä osuutta PACTE:n mallissa selittäneekin osaltaan kompetenssimallin ikä, sillä se on laadittu pääosiltaan jo ennen kuin käännösalan prosessit alkoivat toden teolla sähköistyä ja osittain automatisoitua, ja ennen kuin esimerkiksi käännösmuistityökalut vakiintuivat alan normiksi. Toisaalta erityisen kiinnostavaa ja alan teknisestä kehityksestä huolimatta yhä relevanttia kompetenssimallissa on tapa, jolla sen osakompetenssit linkittyvät sekä keskiössä olevaan strategiseen osakompetenssiin, että ulkoisiin, psykologis-fysiologisiin tekijöihin. Mallin taustalla on ajatus holistisesta kokonaisuudesta, jossa kaikki osat tukevat toisiaan, ja jossa erityisesti strategiset kompetenssit (suunnittelu,

tarkoituksenmukaisuuden arviointi, osa- ja lopputulosten arviointi, vajavaisten kompetenssien täydentäminen, ongelman määrittely ja ratkaisu) mahdollistavat muiden kompetenssien toteutumisen, kun taas ulkoiset tekijät (kognitiiviset ominaisuudet, asenteet, luovuus ja analyyttisyys) samalla osaltaan myös vaikuttavat siihen (PACTE 2003, 59).

Toisen, tuoreemman katsauksen kääntäjän kompetensseihin tarjoaa OPTIMALE-verkoston (Optimising Professional Translator Training in a Multilingual Europe) Euroopan laajuinen kyselytutkimus vuodelta 2012. Kyselytutkimuksen tavoitteena on selvittää käännösalan kompetenssivaatimuksia Euroopassa, ja sitä, minkälaisia taitoja käännösalan työnantajat työntekijöiltään toivovat. Kyselyssä kompetenssit jaetaan kolmeen eri kategoriaan: kokemus vs. koulutus, kääntämiseen liittyvät kompetenssit sekä projektinhallinta ja asiakassuhteet. Kääntämiseen liittyvät kompetenssit jakautuvat edelleen erikoistumisen sekä teknologian ja työkalujen käytön alakategorioihin. (OPTIMALE, 2012.)

Teknologiakompetenssien osalta OPTIMALE:n kyselytutkimuksen tuloksissa näkyy selkeä kontrasti sen suhteen, mitkä taidot käännösalalla nähdään eräänlaisena standardina, ja mitkä taas liittyvät uusiin, kehittyneempiin teknologioihin. Esimerkiksi kyky käyttää käännösmuistiohjelmia ja käsitellä erilaisia tiedostomuotoja koetaan ensisijaisen tärkeinä, kun taas esimerkiksi puheentunnistustyökalujen käyttö ei kyselyn vastauksissa ole korostuneen keskeinen taito. Toisaalta lähes kolmannes vastaajista näki konekäännöksen esi- ja jälkieditoinnin keskeisinä taitoina, mikä osaltaan kertoo kasvavasta kiinnostuksesta konekäännöksen käyttöä kohtaan osana käännöspalveluiden tuotantoa. Pieni enemmistö vastaajista koki myös erilaisten formaalien merkintäkielten hallitsemisen keskeiseksi, mikä OPTIMALE-verkoston mukaan kertoo verkkopohjaisten lähtötekstien ja -materiaalien kasvaneesta osuudesta käännösalalla. (OPTIMALE, 2012: 8-9.)

Kolmas ja tämän tutkielman kirjoitushetkellä uusin käännösalalle laadittu kompetenssimalli on Euroopan komission alaisuudessa toimivan EMT-asiantuntijaryhmän (European Master's in Translation) kompetenssimalli vuodelta 2017. EMT:n uusi malli on päivitetty versio saman työryhmän vuonna 2009 laatimasta, PACTE:n mallin kanssa hyvin samankaltaisia elementtejä sisältävästä



kompetenssimallista (Gambier, 2009). Alkuperäinen EMT:n malli koostuu kuudesta itsenäisestä osakompetenssista, joista viiden (temaattinen, kielitaidon, kulttuurien välinen, tiedonhaun ja teknologinen osakompetenssi) keskiössä on kuudes, käännöspalvelun tuotannon osakompetenssi. Päivitetyssä mallissa osakompetensseja on viisi: kielen ja kulttuurien, kääntämisen, henkilökohtaisten ja kanssakäymiseen liittyvien taitojen osakompetenssit sekä aiemman mallin tavoin teknisten taitojen ja käännöspalvelun tuotannon osakompetenssit. Aiemmasta mallista poiketen EMT:n uudessa mallissa käännöspalvelun tuotannon osakompetenssi ei kuitenkaan ole enää muiden osakompetenssien keskiössä, vaan kaikki osakompetenssit ovat keskenään tasaveroisia.



Kuva 7: EMT:n alkuperäinen kompetenssimallikaavio (Gambier, 2009: 4), suomenkielinen mukaelma MT.



Kuva 8: EMT:n päivitetty kompetenssimalli (EMT, 2017: 1), suomenkielinen mukaelma MT.

EMT:n alkuperäisessä mallissa käännöspalvelun tuotannon osakompetenssi jakautuu kahteen ulottuvuuteen, joista ensimmäinen on ihmistenvälisen toiminnan ulottuvuus ja toinen tuotannon ulottuvuus. Ensimmäiseen sisältyy muun muassa kääntäjän roolin tuntemukseen, asiakaskanssakäymiseen, markkinointiin, vaatimusten määrittelyyn, alan standardeihin, ajanhallintaan, itsearviointiin ja tiimityöskentelyyn liittyviä kompetensseja, jäljempään taas työkalujen valintaan, strategiaan, ongelmanratkaisuun, omasta työstä kommunikointiin ja laadunhallintaan liittyviä kompetensseja. (Gambier, 2009: 5.)

Vaikka sekä alkuperäisessä että päivitetystä EMT:n mallissa on läsnä sekä teknologian että käännöspalvelun tuotannon osakompetenssi, näiden tarkempi sisältö on tarkistetuissa versioissa jossakin määrin muuttunut. Päivitetystä versiossa lienee pyritty käytännönläheisempiin ja alan nykytodellisuutta paremmin kuvaaviin muotoiluihin, ja käännöspalvelun tuotannon osakompetenssiin on sisällytetty kääntäjän roolin tuntemuksen sijaan esimerkiksi kyky seurata alan vaatimusten muutoksia, verkostoitua muiden alan toimijoiden kanssa sekä aktiivisesti arvioida ja kehittää alan toimintamalleja (EMT, 2017: 11).

Samoin kuin PACTE:n mallissa, EMT:n mallin molemmissa versioissa teknologiseen osakompetenssiin liittyy vahvasti ajatus käännöstyössä tarvittavien työkalujen hallinnasta. Muihin malleihin verrattuna EMT:n uusi malli kuitenkin heijastaa erityisesti teknologian roolin kasvua ja teknologisten kompetenssitarpeiden kehitystä käännösallalla. Teknologian osakompetenssin osalta uusi malli peräänkuuluttaa muun muassa käännettävien tiedostojen esi- ja jälkikäsitteilyä, verkko- ja konekäännösteknologioiden perustavanlaatuisia hallintaa sekä erilaisten käännösten tuotantoprosessia tukevien työkalujen (mm. CAT- ja projektinhallintatyökalujen) käyttötaitoa. Näiden lisäksi keskeisessä asemassa on kyky omaksua nopeasti uusia työkaluja ja teknologisia resursseja. (EMT, 2017: 9.)

Tässä alaluvussa kuvatut kääntäjän kompetenssimallit kuvaavat kaikki osaltaan kääntäjiltä ja muilta käännösallalla toimivilta vaadittavia kompetensseja, ja erityisesti teknologian osakompetenssien suhteen eri mallien laadinta-ajankohdat heijastelevat selvästi paitsi teknologian kehitystä, myös sen muuttunutta roolia käännösallalla. Teknologia ja käännösallalla vaadittavat teknologiset kompetenssit kehittyvät ja muuttuvat varmasti jatkossakin, ja vaikka esimerkiksi konekäännös ja sen

sovellukset eivät kenties ole alalla vielä nousseet siihen asemaan kuin jo joitakin vuosia sitten on ennustettu, on se vääjäämättä yksi käännösalan tulevaisuuden keskeisiä trendejä (ks. luku 2.1). Toipa tulevaisuus tulleessaan mitä hyvänsä, nousee teknologista kompetensseista keskiöön niin sanottu ”oppimaan oppiminen” (Pym, 2013: 494); koska teknologian käyttö on hyvin monimuotoista, sen kehitys nopeaa ja ennalta-arvaamatonta, kenties tärkein teknologinen kompetenssi käännösalalla on ottaa uudet teknologiat ja työkalut vastaan ennakkoluulotta ja kehittää kykyä omaksua nopeasti uusia työskentelytapoja.

### 3 Aineisto ja menetelmä

Käsittelen tässä luvussa sitä, miten tutkimusmenetelmäni valikoitui ja kuinka sitä sovelsin. Avaan myös aineiston keruun prosessiani, tutkimuksen toteutusta, aikataulua sekä sitä, kuinka analysoin keräämääni aineistoa.

#### 3.1 Tutkimusmenetelmä

Koska tutkielma pohjautuu osin kolmeen aiempaan, haastattelututkimuksena toteutettuun pro gradu -työhön (Laitinen, 2017, Turusenaho, 2016, Uppa, 2014), lienee lähtökohtaisesti perusteltua, että myös tässä tutkielmassa aineisto on kerätty haastattelujen avulla. Muihin mahdollisiin aineistonkeruumenetelmiin, muun muassa kyselytutkimukseen verrattuna, haastattelututkimusta tarkoitukseen soveltuvana menetelmänä puoltavat myös tämän tutkielman tavoitteet ja luonne. Kuten Gillham (2000: 11) toteaa, kyselytutkimus puolustaa erityisesti paikkaansa silloin kun aineistoa kerätään pieneltä otannalta helposti tavoitettavissa olevia vastaajia jotka kaikki ovat aineiston kannalta keskeisessä asemassa, aineiston syvyys on tulosten kannalta olennaista, ja kun vastaajien luottamuksen saavuttaminen haastattelutilanteessa on tärkeää.

Gillham (2000: 6) kuvaa erilaisia tutkimusaineiston keruumenetelmiä janalla strukturoidusta epästrukturoituun, jossa esimerkkinä täysin strukturoidusta menetelmästä on yksinkertaisia ja suljettuja kysymyksiä sisältävä kyselytutkimus, ja esimerkkinä täysin epästrukturoidusta menetelmästä on keskustelutilanteiden observointi niihin itse lainkaan osallistumatta. Näiden välille sijoittuu puolistrukturoitu haastattelututkimus, joka sisältää sekä avoimia että suljettuja kysymyksiä. Myös Hirsjärvi ja Hurme (2008: 47) käsittelevät puolistrukturoitua haastattelua, josta he käyttävät nimitystä teemahaastattelu. Eri haastattelututkimuksen muotoja kuvaavalla janalla (2008: 44) Hirsjärvi ja Hurme sijoittavat teemahaastattelun lomakehaastattelun (strukturoitu) ja strukturoimattoman haastattelun välille.

Hirsjärven ja Hurmeen mukaan (2008: 48) teemahaastattelulle ominaista on, että sen yksi aspekti, haastattelun teemat, on strukturoitu, mutta muuten esimerkiksi teemojen käsittelyn järjestys ja kysymyksenasettelut haastattelutilanteessa ovat vapaat. Tämä sopi omaan tutkimukseeni hyvin, sillä vaikka tutkimuskysymykseni taustalla onkin alustavia hypoteeseja tuloksien suhteen, on tutkimukseni tavoitteena kuitenkin ensisijaisesti kuvata haastattelemini henkilöiden työtä ja muodostaa tarkempia hypoteeseja vasta aineiston analyysin pohjalta.

Toisaalta, kuten Hirsjärvi ja Hurme toteavat, on haastattelututkimuksessa myös useita haasteita vaikkapa kyselytutkimukseen verrattuna. Näitä ovat muun muassa haastattelututkimuksen vaatima aika sekä aiempi haastattelukokemus ja -taito (Hirsjärvi ja Hurme, 2008: 35). Omalla kohdallani kenties suurimmaksi haasteeksi nousi aiemman kokemuksen ja taitojen puute, sillä en aiemmin ollut toteuttanut minkäänlaisia haastatteluja. Toisaalta pro gradu -tutkielman tarkoituksena onkin osaltaan kehittää erilaisten tieteellisen tutkimuksen menetelmien osaamista ja hallintaa. Ajankäytön haasteet tiedostaen valitsin myös haastattelujen määrän ja laajuuden sen mukaan minkä koin olevan toteutettavissa pro gradu -tutkielman puitteissa.

Aloitin haastattelun suunnittelun pohtimalla alustavien hypoteesieni ja aiemman tietoni pohjalta teemoja, joiden varaan rakensin ensin alustavan haastattelurungon. Haastattelurungon pohjana olivat osittain Laitisen (2017: liite I) omassa pro gradu -työssään käyttämät haastattelukysymykset, joita ryhmittelemällä syntyi osa alustavista teemoistani. Osaltaan myös Turusenahon (2016: liite II) tutkimuksen kysymykset vaikuttivat omiini, sillä koin haastateltavien omien asiantuntijuuskäsityksien liittyvän kiinteästi heidän toimenkuvaansa ja sen kuvailuun.

Kun alustava haastattelurunkoni oli koossa, toteutin sen pohjalta testihaastattelun, osittain nähdäkseni miltä osin haastattelurunko kaipaisi muokkaamista, ja osaltaan harjoitellakseni haastattelijan roolia varten ja testatakseni haastattelun tallennustekniikkaa. Sekä Gillham että Hirsjärvi ja Hurme käsittelevät tällaista testihaastattelua tärkeänä osana haastattelututkimuksen toteutuksessa: Gillham puhuu haastattelun pilotoinnista (2000: 53–56), Hirsjärvi ja Hurme taas esihaastattelusta (2008: 72–73). Testihaastatteluani varten pyysin haastateltavakseni henkilön, joka oli

toiminut käännös- ja kielipalvelutoimistossa osittain samankaltaisissa tehtävissä kuin varsinaiset haastateltavani. Testihaastattelussa nousi esiin useita haastatteluteemoihin ja niiden sisältöön liittyviä näkökohtia, joiden perusteella muun muassa uudelleenjärjestelin teemoja sekä poistin ja lisäsin kysymyksiä. Saamani palautteen perusteella selkeytin myös haastattelurungon sanamuotoja mahdollisten väärintulkintojen välttämiseksi. Havaitsin testihaastattelun itselleni erittäin tärkeäksi myös siksi, että se antoi huomattavan paljon itsevarmuutta haastattelutilanteessa toimimiseen, ajankulun tarkkailuun ja haastattelun tallentamisen teknisiin näkökohtiin. Lopullinen, haastatteluissa käyttämäni haastattelurunko on tutkielman liitteenä (liite II).

Kuten haastattelurungosta käy ilmi, on haastattelumenetelmäni oikeastaan hybridi, jossa on teemahaastattelun piirteiden lisäksi alkupuolella enemmän suoraviivaisempia lomakehaastattelun piirteitä (erityisesti osio 1: Yritys). Tämä johtuu siitä, että aikomuksena oli kerätä tietoa haastateltujen edustamista yrityksistä yleisemmin, mutta myös heidän omaan työhönsä ja näkemyksiinsä liittyen, siten että painopiste olisi jäljempässä, ja tämän vuoksi haastattelun alkupään kysymykset ovat melko suoraviivaisia. Myös haastattelurungon myöhemmissä teemoissa olen teemahaastattelun määritelmästä poiketen melko yksityiskohtaisesti kirjoittanut kuhunkin teemaan liittyvät kysymykset auki, mutta tämä liittyy enemmän omaan kokemattomuuteeni haastattelijana, minkä vuoksi pyrin tällä tavoin tukemaan haastatteluprosessia. Korostin myös haastateltaville, ettei kaikkiin kysymyksiin ole suinkaan tarpeellista vastata, enkä haastattelutilanteessa esittänyt jokaista kysymystä haastattelurunkoon kirjatun sanamuodoin.

### **3.2 Aineiston kerääminen ja analysointi**

Tutkimusaineisto kerättiin kolmessa, keskimäärin jonkin verran yli tunnin pituisessa haastattelussa, jotka toteutettiin kolmessa eri Suomessa toimivassa käännös- ja kielipalvelutoimistossa. Viitataan näihin yrityksiin tutkielmassa nimityksillä Toimisto A, B ja C, ja vastaavasti haastateltuihin yritysten edustajiin nimityksillä haastateltava A, B ja C. Työntekijämääräisesti tarkasteltuina Toimisto A oli yrityksistä isoin, ja Toimisto C pienin.

Lähestyin tutkimukseen osallistuneita yrityksiä sähköpostitse syksyllä 2017, tiedustellen halukkuutta osallistua pro gradu -tutkimukseeni, ja kaikki kolme vastasivat heti osallistuvansa mielellään. Yritykset valikoituvat tutkimuksen kohteiksi toisaalta sillä perusteella, että ne olivat toiminnoiltaan ja kooltaan huomattavasti toisistaan poikkeavia, ja toisaalta siksi, että kaikki kolme olivat itselleni entuudestaan tuttuja Helsingin yliopistossa keväällä 2017 järjestetyn ELIA-käännösprojektinhallintakurssin kautta. Olin myös tavannut kaksi lopulta haastattelemistani henkilöistä aiemmin, ja tunsin heidän työnkuvansa entuudestaan niin hyvin, että arvelin heidän soveltuvan tähän tutkimukseen erityisen hyvin. Myös kolmannesta yhtiöstä otin yhteyttä aiemmin ELIA-kurssilla tapaamaani henkilöön, mutta lopullinen haastateltava valittiin yhtiössä sen perusteella, kenet yrityksessä koettiin haastattelua varten parhaiten soveltuvaksi.

Kaikki kolme haastattelua sovittiin alun perin toteutettaviksi joulukuussa 2017, mutta haastateltavien työkiireiden vuoksi haastatteluista kaksi toteutui lopulta vasta tammikuussa 2018. Kaikki haastateltavat saivat etukäteen luettavakseen sekä yhteenvedon haastattelun teemoista (liite II) sekä saatekirjeen (liite I), jossa kerroin tarkemmin haastattelusta, tutkimukseni tavoitteista, haastatteluissa kerätyn aineiston käsittelystä sekä säilytyksestä. Kaikki kolme haastattelua toteutettiin yritysten omissa tiloissa ja äänitettiin litterointia varten. Yhteensä haastatteluaineistoa kertyi noin neljä tuntia. Litteroin aineiston itse joulukuun 2017 ja tammi- ja helmikuun 2018 aikana, ja koska litteroinnissa oli lähtökohtana ainoastaan sisällön taltiointi, en pyrkinyt litteroidessani huomioimaan esimerkiksi puheen prosodisia piirteitä. Jätin myös paikoitellen joitakin osia haastattelutallenteista litteroimatta, kun esimerkiksi entuudestaan tuntemani haastateltavan kanssa keskustelu hetkittäin siirtyi varsinaisten haastattelukysymysten ulkopuolelle. Tein tällöin itselleni tiedoksi litterointitiedostoon omissiomerkin. Haastatteluäänitteiden luottamukselliseen säilyttämiseen käytin maksullista pilvitallennuspalvelua, ja litteroituja haastatteluaineistoja säilytin ulkoisella kovalevyllä salasanasuojatussa kansiossa. Tutkimuksen valmistuttua tuhosiin sekä haastatteluäänitteet että niiden pohjalta litteroidut tekstit.

Tutkimukseni luonteen ja tavoitteet huomioiden, aineistoni analyysi pohjautui pääasiallisesti induktiiviseen eli aineistopohjaiseen päättelyyn (Hirsjärvi ja Hurme,

2008: 136). Litteroituani aineiston Word-tiedostoihin, aloitin sen analysoinnin klassisen sisällönanalyysin keinoin jaottelemalla haastatteluaineiston analyysitaulukkoon, jossa vasemmanpuoleisessa sarakkeessa listasin haastatellut henkilöt ja jonka eri sarakkeisiin keräsin eri teemoihin mielestäni kuuluvia haastattelukatkelmia. Laadin analyysitaulukon Excel-tilukuna, ja ensimmäiseen analyysitaulukkoon pyrin sisällyttämään mahdollisimman suuren osan kaikesta kertyneestä haastatteluaineistosta. Tämän jälkeen laadin taulukosta toisen version, jossa pyrin edelleen fokusoimaan ja tiivistämään aineistoa sekä nostamaan siitä esiin erityisen merkityksellisiä kohtia. Toisen, selkeytetyn analyysitaulukon pohjalta kirjoitin haastatteluaineistoni auki sanamuotoisesti esimerkkeineen ja tein sen pohjalta johtopäätelmiä aiemmin esittämien hypoteesieni ja aiemman tutkimuksen pohjalta. Esittelen aineistanalyysini ja tekemäni johtopäätelmät seuraavissa kahdessa luvussa.

Vastajat:	Teema 1	Teema 2	...
1			
2			
...			

*Taulukko 4: Mukaelma sisällönanalyysin analyysitaulukosta (Gillham, 2000: 65).*



## 4 Aineiston analyysi

Tässä luvussa analysoin keräämääni haastatteluaineistoa tekstimuotoisesti, esittäen samalla lainauksia kultakin haastatellulta henkilöltä. Alaluvut mukailevat haastatteluni teemoja: esittelen ensin tutkimukseen valikoituneita yrityksiä ja niiden toimintaa, seuraavaksi tietoteknisiä tukitehtäviä näiden yritysten tuotantoketjuissa, näitä tehtäviä yrityksissä suorittavien henkilöiden toimenkuvaa, ja lopuksi teknisten tukitehtävien roolia osana käännöspalveluiden tuotantoa.

### 4.1 Taustatietoa yrityksistä ja niiden toiminnasta

Kaikki kolme tutkimukseen osallistunutta yritystä tarjoavat useita eri palveluita, ja kaikkien ensisijainen palvelu on käännös. Yrityksen A kaksi suurinta osa-aluetta ovat käännös- ja lokalisointipalvelut sekä kieli- ja kulttuurikoulutuspalvelut, lisäksi yrityksen palvelutarjontaan kuuluu tulkkausta. Muita palveluita ovat muun muassa sisällöntuotanto ja e-learning-ratkaisut. Yritys B tarjoaa asiakkailleen käännöspalveluiden lisäksi tulkkausta ja kielikoulutusta, mutta haastateltava B arvioi noin 90 % yrityksen liikevaihdosta muodostuvan käännöksestä. Yritys C keskittyy palvelutarjonnassaan käännöksiin, mutta tuottaa lisäksi jonkin verran tulkkaus- ja kielenhuoltopalveluita. Kaikki kolme yritystä palvelevat pääasiassa erikokoisia yritysasiakkaita, mutta toisaalta yksityisasiakkaat eivät missään yrityksessä ole täysin poissuljettuja. Yhdessä yrityksistä on olemassa käytäntö, jonka mukaan yksityisasiakkaille tarjotaan palveluita ensisijaisesti vain siinä tapauksessa, että he ottavat yhteyttä jonkin yrityksen kautta, ja tällaiset yksityisasiakkaat ovatkin tälle yritykselle olennainen asiakasryhmä.

Yritys A on tutkimuksen yrityksistä ainoa, jolla on toimintoja Suomen ulkopuolella, ja yrityksellä on työsuhteisia työntekijöitä kaiken kaikkiaan yli 300. Yrityksellä on toimipisteitä Suomen lisäksi kahdessa muussa pohjoismaassa. Yritys B:llä on noin 20 työsuhteista työntekijää, yritys C:llä 7. Yritys A ei toimi alihankkijana muille yrityksille lainkaan, yritys B toimii jossakin määrin esimerkiksi muille MLV:lle (Multi-Language Vendor), mutta käsittelee näitä sisäisissä prosesseissaan suorien

asiakkaiden tapaan. Myös yritys C toimii alihankkijana, ensisijaisesti ulkomaisille käännös- ja kielipalvelutoimistoille.

Kaikki yritykset käyttävät itse alihankkijapalveluita, ja jokaisessa on niin sanotusti listoilla useita satoja alihankkijoita. Käytössä olevien alihankkijoiden määrää on kuitenkin vaikea arvioida kovin tarkasti, sillä listoilla saattaa olla huomattava määrä sellaisia alihankkijoilta, joilta on tilattu töitä hyvin vähän tai useita vuosia sitten. Kaikkien yritysten sisäisissä järjestelmissä on nähtävissä muun muassa alihankkijoiden toimeksiantohistoria, mutta vain yhdessä on käytössä järjestelmä, jonka perusteella alihankkijat voidaan määritellä inaktiivisiksi, mikäli he eivät ole toimittaneet yhtäkään työtä tietyn ajanjakson kuluessa. Kaikissa tutkimuksen yrityksissä alihankitaan käännösten lisäksi muitakin tehtäviä, muun muassa tulkkausta, kielentarkistusta ja oikolukua, kielikoulutusta, taittopalveluita sekä erilaisia käännösprosessia tukevia teknisiä töitä. Yhdessä yrityksistä näiden teknisten töiden ulkoistamisprosessin käyttöönotto ja siihen liittyvien prosessien ja ohjeiden laadinta oli haastatteluhetkellä työn alla.

Yrityksissä A ja B organisaatiorakenne pohjautuu pääosin eri tehtäviä hoitaviin tiimeihin, ja kummassakin yrityksessä tutkimusta varten haastateltava henkilö työskentelee osana teknisiin työtehtäviin keskittyvää sisäistä tiimiä. Yrityksessä C sen sijaan eri toiminnot ovat enemmän yksittäisten työntekijöiden vastuulla, ja vaikka muun muassa projektinhallinnassa ja käännöstyössä toimii sisäisesti useampi henkilö, on erilaisten työtehtävien hoitaminen keskimäärin joustavampaa.

## **4.2 Tietotekniset tehtävät käännösten tuotantoketjuissa**

Käsittelen tässä kappaleessa käännöspalveluiden tuotantoprosessin teknisten tukitehtävien luonnetta ja eri tyyppejä, sitä kuinka ne haastatteluaineiston perusteella sijoittuvat prosessin eri vaiheisiin, sekä sitä minkälaisia työkaluja näiden tehtävien suorittaminen vaatii.

#### 4.2.1 Tehtävät ja niiden sijoittuminen käännösprosessin eri vaiheisiin

Käännösprosessin teknisten tukitehtävien suhteen haastatteluaineistossa nousee erityisesti esiin muun muassa käännettävien tiedostojen monimuotoisuus, asiakaslähtöisyys ja yritysten sisäinen tarve noudattaa tiettyjä tuotantoprosesseja. Teknisiin tukitehtäviin kuuluu keskeisenä osana erilaisten tiedostojen käsittely, jolla pyritään varmistamaan, että asiakkaan käännettäväksi toimittama sisältö saadaan käännettyä yrityksessä käytössä olevalla käännösmuistityökalulla. Käytännössä tämä tarkoittaa esimerkiksi tiedostojen konvertointia johonkin toiseen formaattiin ja näiden konversioiden muokkaamista ulkoasultaan ja sisällöltään alkuperäistä tiedostoa vastaaviksi. Toisaalta vaikkapa asiakkaan toimittama Word-tiedosto voi päällisin puolin näyttää valmiilta käännettäväksi, mutta se saattaa silti sisältää esimerkiksi pakotettuja rivinvaihtoja tai tekstilaatikoilla toteutettuja kaavioita, jotka käännösmuistityökalussa aiheuttavat muun muassa katkenneita merkityskokonaisuuksia ja käännettävän sisällön näkymistä väärässä järjestyksessä. Tekniset tukitehtävät pyrkivät siis ehkäisemään näitä ongelmia käännösvaiheessa, ja kuten kaikki haastateltavat toteavat, kaikki käännettäväksi tuleva materiaali kannattaa tarkistaa tämänkaltaisia ongelmia silmällä pitäen.

Toinen keskeinen teknisten tukitehtävien ulottuvuus on käännösprosessin aikana käännöstyökalussa ilmenevien ongelmien ratkaiseminen. Haastateltavat mainitsevat tehtäviinsä kuuluvan muun muassa erilaisten käyttöilupien myöntämisen alihankkijoille käännösmuisti- ja muissa järjestelmissä, sekä vastaavansa erilaisiin alihankkijoilta tuleviin, käännettävää tiedostoa koskeviin ongelmatilanteisiin. Näitä voivat olla esimerkiksi puuttuvat termikannat tai käännösmuistit sekä mahdolliset käytettävän ohjelmiston versioristiriidat. Toisaalta tekniset tukitoiminnot avustavat myös projektinhallintaa työssään keskeisellä tavalla, sillä haastateltavat mainitsevat keskeisiin tehtäviinsä kuuluvan teknisen, esimerkiksi valmistelevan työmäärän arvioimisen, mikä voi olennaisesti vaikuttaa tarjoustilanteessa asiakkaalle annettavaan kustannus- ja aika-arvioon. Voi olla, että vaikkapa PDF-tiedosto täytyy konvertoida muokattavaan muotoon, ja konversion laadusta riippuen sen siistimiseenkin täytyy käyttää huomattavasti aikaa jo ennen kuin edes tekstin sanamäärä pystytään analysoimaan.

Myös erilaiset asiakkaiden esittämät toiveet ja vaatimukset vaikuttavat keskeisesti käännösprosessin teknisiin tukitehtäviin. Asiakkaan toiveiden mukaan voidaan käännettävästä tekstistä esimerkiksi piilottaa tietyt osat, jolloin vain asiakkaan haluamat sisällöt tulevat kääntäjälle näkyviin ja käännettäviksi. Samoin voidaan tiettyjä tiedostomuotoja importoida käännöstyökaluun joko valmiita tai varta vasten laadittuja suotimia käyttäen, jolloin esimerkiksi Excel-tiedostossa erikieliset käännösversiot tulevat automaattisesti oikeisiin kohtiinsa, kun valmis käännöstiedosto otetaan ulos. Asiakaslähtöinen toiminta näkyy myös erilaisina CMS (Content Management System) -integraatioina asiakkaiden omiin sisällöntuotantojärjestelmiin sekä verkkosivukäännösten laatimisena ja toimittamisena takaisin paikoilleen, jolloin asiakkaan tarvitsee itse nähdä mahdollisimman vähän vaivaa.

Käännösprosessin tekniset tukitehtävät sijoittuvat haastateltavien mukaan olennaisilta osiin käännösprosessin alkuun ja loppuun, Gouadecin (2007) mallia mukaillen. Yksi haastateltavista mainitsee, että myös hänen yrityksensä toiminnassa sisäisten työvaiheiden nimeämiskäytäntö heijastelee tätä, sillä työketjuihin voidaan sisällyttää vaiheet prep ja post, eli esi- ja jälkikäsitteily. Jälkikäsitteily voi tarkoittaa valmiin käännöstiedoston tarkistamista, ja sen asettelusta riippuen esimerkiksi tekstilaatikoiden venyttämistä, sillä teksti usein pitenee hieman käännöksessä. Toisaalta eräs haastateltava toteaa valtaosan teknisistä tehtävistä sijoittuvan näistä kahdesta ensimmäiseen, eli tarjous- tai valmisteluvaiheeseen. Haastateltava kokee, että suurin vastuu teknisistä tukitehtävistä on juuri koko prosessin alkuvaiheessa, jossa aineisto valmistellaan, analysoidaan tarjousta varten, kokonaistyömäärä arvioidaan ja tarvittavat työvälineet ja -menetelmät määritellään. Kuten haastateltavat B ja C toteavat:

- (1) Me pidetään se kohina itsellämme jotta muut voivat tehdä sitä työtään hiljaisuudessa, kyl se on se valmisteleva työ.
- (2) Tosiaan siis ne keksinnöt tehdään siinä alkuvaiheessa, ja sit niitä voidaan soveltaa siellä loppuvaiheessa, ei tarte enää uudestaan keksiä, kyl se on näin päin. – Haastateltava B
- (3) [...] että mitä kaikkea pitää huomioida aluksi, tai lopuksi, mut et jos pystyy aluksi kattomaan sen valmiiksi niin sittehän se huomattavasti helpottaa sitä loppuhommaa. – Haastateltava C

Nämä viimeistelevät ja erityisesti valmistelevat tehtävät kuuluvatkin olennaisesti jokaisen haastateltavan käsitykseen heidän omasta roolistaan teknisten tukitehtävien suorittajana, mutta vähemmän selvää on, kuinka muut, kiinteästi heidän toimenkuvaansa kuuluvat tehtävät tulisi luokitella. Haastateltava C muun muassa pohtii, voidaanko käännösvaiheessa kääntäjältä tuleviin kyselyihin vastaaminen lukea teknisiksi tukitehtäviksi, ja muutoinkin hyvin leimallista haastateltavien työnkuvalle on tehtävien monimuotoisuus ja ennalta-arvaamattomuus. Yleisemmällä tasolla kuitenkin esiin nousee voimakkaasti kaikenlainen ongelmanratkaisu, ja yrityksessä A näitä tehtäviä kuvataankin sisäisissä työketjuissa laaja-alaisesti työlahinimikkeellä CAT.

#### 4.2.2 Työvälineet

Kaikissa haastatelluissa yrityksissä on käännöspalveluiden tuotantoprosessin keskeisenä osana jokin käännösmuistityökalu. Kullakin firmalla on yksi ensisijainen työkalu jossa alihankkijat käännöstyöt tekevät ja toimittavat, mutta josta voidaan tarvittaessa joko asiakkaan toiveesta (esimerkiksi käännös suoraan asiakkaan omaan CMS-järjestelmään) tai alihankkijaan liittyvistä syistä (esimerkiksi alihankkijalla ei tarvittavaa työkalua käytössä) poiketa. Tämän lisäksi kussakin yrityksessä on käytössä jokin työnkulku- tai projektinhallintajärjestelmä, kahdessa kaupallinen sovellus ja yhdessä yritykselle erikseen laadittu järjestelmä. Nämä työkalut eivät toki sinänsä ole varsinaisesti vain käännösprosessin teknisten tukitehtävien hoitamista varten, mutta kumpikin liittyy kiinteästi haastateltujen työnkuvaan ja sen hoitamiseen kokonaisuutena. Kuten edellisessä luvussa mainitaan, yksi keskeinen tekninen tukitehtävä kaikissa yrityksissä on käännettävien materiaalien importointi käännösmuistijärjestelmään, ja erityisesti haastateltava A mainitsee seuraavansa ja kuittaavansa teknisiä tukitehtäviä yrityksen projektinhallintajärjestelmässä:

- (4) [...] tsekkaan meidän järjestelmästä, CAT työpyyntöjä elikkä tikettejä ja ryhdytään työstämään sen perusteella että mikä on niistä kiireisin. – Haastateltava A

Enemmän tiedostojen käsittelyssä tarvittavia työkaluja ovat kaikkien haastateltavien mukaan erityisesti tekstinkäsittelyohjelmat kuten Microsoft Word, muut Office-ohjelmat Excel ja PowerPoint, tekstieditorit (esimerkiksi Notepad++), konversio- eli

OCR-ohjelmat sekä taitto- ja kuvankäsittelyohjelmat (erityisesti Adoben ohjelmat kuten Indesign, Photoshop ja Illustrator). Muita mahdollisia työkaluja ovat äänitysohjelmat, videontoisto- ja käsittelyohjelmat sekä käännösosalalle erityisesti kehitetyt työkalut kuten Wordin Trans Tools. Tiedostomuodot ja niiden käsittelyyn vaadittavat työkalut ovat kuitenkin hyvin monimuotoisia, ja haastateltavat A ja B molemmat toteavatkin, että tämänkaltaisissa teknisissä tehtävissä vaaditaan ensisijaisesti aina juuri niitä ohjelmia, joissa asiakkaan kulloinkin lähettämät tiedostot aukeavat:

- (5) Käytetään sitä softaa missä se aukee se tiedosto jonka asiakas lähettänyt, monimuotosia, toiset on yleisempiä, toiset harvinaisempia. – Haastateltava A
- (6) Ne ohjelmat joilla ne tiedostomuodot aukeaa ja joilla niitä voi muokata. – Haastateltava B

### **4.3 Käännösprosessin teknisten tukitehtävien suorittajat**

Tutkimusta varten haastatelluilla henkilöillä ei ole käännösalan koulutustaustaa, ja haastatelluista vain yksi on opiskellut kieliainetta. Tässä kappaleessa käsittelen sitä mistä kunkin haastatellun työnkuva heidän kertomansa mukaan muodostuu, mitä muita kuin teknisiä tukitehtäviä he osana työtään suorittavat, minkälaisia kompetensseja heidän työtehtäviensä suorittaminen vaatii, ja miten he työssään kokevat asiantuntijuuden ja oman asiantuntijaidentiteettinsä.

#### **4.3.1 Työnkuva ja muut tehtävät**

Vaikka kaikki kolme haastateltavaa suorittavat olennaisena osana työtään käännösprosessin teknisiä tukitehtäviä, he kaikki myös eroavat toisistaan huomattavasti työnimikkeensä ja kokonaistoimenkuvansa suhteen. Haastateltava A on nimikkeeltään Translator / Technical Language Specialist, ja vaikka hän toimii kiinteästi osana yrityksen A teknisistä tukitehtävistä vastaavaa tiimiä, hän on hallinnollisesti kääntäjä. Hänen toimenkuvansa on siis kahtiajakoinen, ilman tarkkaa rajalinjaa käännös- ja teknisten tukitehtävien välillä. Haastateltava B sen sijaan on nimikkeeltään Language Technology Manager, ja nimikkeensä mukaisestikin hän on

kaikista haastateltavista eniten keskittynyt työssään paitsi teknisten tukitehtävien, myös erilaisten sisäisten, teknisten kehityshankkeiden hoitamiseen. Hän toimii yrityksessä B projektinhallintaa tukevan, teknisistä tukitehtävistä vastaavan tiimin vetäjänä. Kahdesta muusta yrityksestä poiketen, yrityksessä C taas ei ole lainkaan varsinaista teknisistä tukitehtävistä vastaavaa tiimiä tai henkilöä, ja haastateltava C on titteliltään Projektikoordinaattori. Hänen kohdallaan onkin havaittavissa selkeä ero kahteen muuhun haastateltavaan, sillä hän kokee omassa työssään ja yrityksessään kaikkien käännösprosessin teknisten tukitehtävien kuuluvan ennen kaikkea olennaisena osana projektinhallintaan ja projektikoordinaattorin työhön.

Haastateltavien varsinaisten työnkuvien lisäksi aineistossa nousee voimakkaasti esiin ajatus siitä, että työtehtävien monimuotoisuus on alalla tyypillistä, ja kaikki haastateltavat mainitsevat joustavuuden työtehtävien suorittamisessa olennaisena piirteenä ja odotuksena.

- (7) Yhä useampi ihminen tekee useampia hommia kuin sitä yhtä nimettyä. – Haastateltava A
- (8) Kyl tietysti se delegointikin onnistuu, on muutamia semmosia juttuja et pystyy pyytämään jotain toista tekemään, jos ei oo aikaa tehdä, aika paljon on sellasta että kuka vaan ehtii ja pystyy auttamaan, semmosta joustavaa. – Haastateltava C

Toisaalta joitakin töitä on haastateltavien mukaan vaikeaa ylipäänsä edes erottaa omille tehtäväalueilleen, ja esimerkiksi haastateltava A kuvailee omaa työtään osana teknistä tukitiimiä sekä kääntäjänä seuraavalla tavalla:

- (9) Se on vähän hankala tavallaan erottaa et kumpi on sit kumpaa, termistöjen tekninen hallinta menee vähän sinne CAT osaston puolelle, sisällöllinen termityö on enemmän sitä kääntäjäaluetta. – Haastateltava A

Tyypillistä yrityksissä A ja B on myös se, että varsinaisten teknisistä tukitehtävistä vastaavien henkilöiden lisäksi myös työnkuvaltaan projektinhallintaan kuuluvat työntekijät suorittavat teknisiksi tukitehtäviksi tulkittavia töitä. Tämä johtuu siitä, että vaikka tekniset tukitehtävät laajemmin ovat hyvin ad hoc -tyyppisiä, osa niistä on kuitenkin luonteeltaan verrattain toisteisia ja mekaanisia. Haastateltavat perustelevat tätä muun muassa sillä, että mitä isomman osan vaadittavista teknisistä operaatiosta projektinhallinta kykenee itse hoitamaan, sitä nopeampia projektinhallinnan prosessit kokonaisuutena ovat. Tällöin myös erityisesti teknisiin

tukitehtäviin keskittyneille työntekijöille jää enemmän resursseja hoitaa epätyypillisempiä tai laajempaa erikoisosaamista ja/tai työkaluja vaativia tehtäviä. Monimuotoisten työnkuvien ja joustavuuden vastapainona yhdessä haastatelluista yrityksistä oltiinkin haastatteluhetkellä laatimassa ja ottamassa käyttöön ohjeistusta jolla pyrittiin selkiyttämään erityisesti teknisen tiimin ja projektinhallinnan vastuualueiden rajapyykkiä:

- (10) Monimutkasemmissä tilanteissa sitten meidän puoleen käännytään, ja tässä ollaan nyt tekemässä juuri sellasta siirrosta ja ohjeistusta, eli tietyt perusasiat on itse asiassa sovittu jo käännösprojektipäälliköiden tiimin kanssa jotka kuuluu heille heidän perustaitoihinsa, jotka heidän täytyy osata.
- (11) Siihen asiaan kuuluu sellaset toimenpiteet joita useimmiten kysytään tekniseltä tiimiltä, ja jotka on kuitenkin ihan rutiininomaisesti tehtävissä ja suoritettavissa ohjeiden perusteella. – Haastateltava B

Koska yrityksessä C ei ole erillistä teknisistä tukitehtävistä vastaavaa tiimiä tai henkilöä, haastateltava C kokee kaikkien teknisten tukitehtävien, siltä osin kuin niitä yrityksessä suoritetaan, kuuluvan nimenomaan projektinhallinnan vastuualueeseen. Toisaalta kahdesta muusta haastatellusta yrityksestä poiketen yrityksessä C alihankitaan rutiininomaisesti sellaisia teknisiksi tukitehtäviksi tulkittavia töitä, joiden suorittamiseen ei yrityksessä ole tarvittavaa osaamista tai työkaluja:

- (12) On jotain sellasia tiedostomuotoja mitä me ei pystytä täs käsittelemään, siihen sitte löytyy alihankkija [...].
- (13) Meillä ei oikeastaan oo indesignia, on ollut puhetta että se hankittais.
- (14) Se olis sitte alihankkija joka esim. indesign tiedostoa pystyis muokkaamaan, et sen takia olis hyvä jos se meillä olis kanssa, nähtäis se kans itte se käännös lopullisessa muodossaan. – Haastateltava C

#### 4.3.2 Vaadittavat kompetenssit ja asiantuntijuus

Kuten aiempi tutkimus ja aiemmat kokemukseni antoivat odottaa, haastatteluaineistossa nousee voimakkaasti esiin käännösalan teknistynyt ja yhä teknistyvä luonne sekä tietoteknisten kompetenssien rooli:

- (15) Nykysellään tiettyä teknistä osaamistasoa edellytetään oikeastaan melkein tehtävässä kuin tehtävässä, tää on aika tietotekniikkapainotteista nykyään.



- (16) Tekninen osaaminen ainakin tietyissä tehtävissä huomattavasti tärkeempi kuin esimerkiksi muodollinen pätevyys. – Haastateltava A
- (17) Kun tää ala on teknistynyt [...], ja teknistyy koko aika lisää, täällä taustatoiminnoissa, ne ei enää koske välttämättä enää niinkään sitä kieltä vaan jätetään se niille kääntäjille ja kielentarkistajille ja copyeditoijille ja copywritereille, eli missä me ollaan niin se on hyvin teknistä, pitää tietää tiettyjä teknisiä asioita kielestä, ja säännönmukaisuuksia, ja tietää merkistökoodauksesta. – Haastateltava B

Toisaalta kaikki haastateltavat kuvailevat yritystensä henkilöstön yleistä tietoteknistä osaamista haastatteluhetkellä vähintään riittäväksi, joskin vaihtelevaksi, mikä osaltaan vaikuttanee tietynasteiseen joustavuuteen teknisten tehtävien suorittamisessa esimerkiksi projektinhallinnan taholla. Yksi haastatelluista myös kuvaa omia havaintojaan viime vuosina yrityksessään työskennelleiden harjoittelijoiden tietoteknisistä taidoista hyvin positiivisiksi.

Tietotekniset taidot ja vaadittavat kompetenssit toki vaihtelevat tarkemmin luonteeltaan työtehtävän mukaan, mutta yleiseen tietotekniseen kompetenssiin liittyen haastateltavat kokevat, että myös kyky oppia uutta on olennainen taito:

- (18) Toisaalta kyky oppia on varmasti yhtä tärkeä, kaikkia tehtäviä ei voi osata ennalta. – Haastateltava A
- (19) Opetetaan ihmiset kalastamaan eikä kalasteta heidän puolestaan, tää on se lähtökohta. – Haastateltava B

Osaltaan uuden oppimisen taidon keskeisyyttä selittää myös haastateltujen työtehtävien monimuotoisuus ja ennalta-arvaamattomuus:

- (20) Tekniset tukitehtävät on luonteeltaan sellasta osin myös ongelmanratkaisua, eikä niitä voi kouluttaa, ensimmäinen laatuaan - tilanne, sit vaan täytyy ratkaista, ja kehittää samalla se keino siinä tehdessä. – Haastateltava A
- (21) Tosiaan tää mun oma pesti, kieliteknologiapääällikkö, se kattaa kyllä ihan kaiken myös IT:hen liittyvän, hyvin vaihtelevaa.
- (22) Ainutkertasia asioita. – Haastateltava B

Muita haastateltujen mainitsemia keskeisiä taitoja heidän työssään ovat muun muassa kyky priorisoida, kyky arvioida eri tapoja toteuttaa jokin asia ja valita tilanteeseen parhaiten soveltuva menettely sekä kyky arvioida nopeasti käännettävän tiedoston käsittelyn tarvetta. Haastatellut myös kertovat osan työssään tarvitsemistaan taidoista kehittyneen työn ohessa, ja osa heistä pohtii, että myös jonkinlainen formaalimpi

osaaminen (esimerkiksi ohjelmointi, syvällisempi ymmärrys käännoistyökalujen toiminnasta) voisi olla heille työssään hyödyllistä.

- (23) Sellanen muodollinen osaaminen olis välillä ihan hyödyllistäkin, oon kuitenkin oppinut aika pitkälti tekemällä, siinä mielessä sellanen ehkä laajempi kuva niistä työkaluista ja niiden mahdollisuuksista vois olla ihan hyödyllinenkin, oppis ajattelemaan vähän niinkuin laatikon ulkopuolelta. – Haastateltava A

Haastateltavien käsitykset heidän omasta asiantuntijuudestaan limittyvät jossakin määrin niihin kompetensseihin joita he mainitsevat työssään tarvittavan. Omaa rooliaan asiantuntijana määritellessään haastateltavat A ja B mainitsevat asiantuntijuutensa ytimessä olevan käytännössä kyvyn suorittaa tehtäviä joihin muut yrityksen työntekijät eivät kykene. Tähän liittyy kiinteästi rooli eri osa-alueitten asiantuntijoiden välisessä yhteistyössä.

- (24) Tässä tapauksessa on kyse siitä että osaa tehdä sellaista jota juuri kukaan muu tässä firmassa ei osaa tehdä, asiantuntijuuden sellainen kova määritelmä.
- (25) Kyllä sillä sinänsä on [*itselle merkitystä*], että se havainnollistaa sitä että tää on yhteistyötä, asiantuntijat toisella alalla sitte antaa mulle tietoa, ja mä annan asiantuntijana muille tietoa. – Haastateltava A

Haastateltava B mainitsee myös sen vastuun, joka asiantuntija-asemaa värittää:

- (26) Se näkyy selkeesti ihan siinä että mulle tullaan, multa kysytään asioita, todella paljon asioita, eli muhun luotetaan siinä mielessä.
- (27) Se on tärkeä asia että mun sanaan luotetaan ja tiedetään että mä autan, se tuo myös paineita siitä että mun täytyy myös pystyä auttamaan, mut toisaalta kukaan ei oo täydellinen.
- (28) Odotusten paine. – Haastateltava B

Toisaalta kaikki haastateltavat myös kuvailevat asiantuntijaidentiteettiään sen osaamisen kautta, joka heille on muodostunut työn ohessa. Tälle asiantuntijuuden puolelle taas on ominaista rooli muiden työtehtävien tukijana sekä konsultoitavana tahona ongelmatilanteissa:

- (29) Asiantuntijuutta käytetään tossa tehtävässä projektipäällikön työn tukemiseen, tarjousvaiheessa meiltä pyydetään arvioita monesti kuinka kauan esim tän tiedoston käsittelemiseen, ennakkokäsittelemiseen ja jälkikäsittelemiseen menee aikaa, projektipäällikkö osaa antaa oikeansuuntaisen kustannusarvion.

- (30) Sellasta asiantuntijuutta taas mikä tulee siitä kokemuksesta. –  
Haastateltava A
- (31) [...] kun tässä hommaa tehdessä oppii tuntemaan ihmisiä, ja se ois just sitä ettei menis niin paljon aikaa siihen selvittelyyn, että kun tulee jotain niin tietää heti mitä pitää tehdä, tää toimi viimeksi ja tän tiedoston kanssa on tällasta tai tää kääntäjä käänsi tän viimeksi. –  
Haastateltava C

#### 4.4 Tietoteknisten tukitehtävien rooli osana tuotantoketjua

Tässä kappaleessa käsittelen sitä, minkälainen rooli käännöspalveluiden tuotantoprosessin teknisillä tukitehtävillä on osana koko prosessia, kuinka haastateltavat kokevat työnsä mielekkyyden ja näkyvyyden, mikä teknisten palveluiden osuus käännöspalveluiden hinnoittelussa on, ja kuinka loppuasiakkaan tarpeet ja niiden huomioiminen vaikuttavat työhön. Lopuksi käsittelen sitä, minkälaisena haastateltavat näkevät oman työnsä ja laajemmin koko alan tulevaisuuden.

##### 4.4.1 Työn mielekkyys ja näkyvyys

Haastateltujen kokemus heidän oman työnsä mielekkyydestä on osin kahtiajakoinen. Jotkin keskeiset käännösprosessin tekniset tukitehtävät, kuten tiedostojen muokkaaminen, sekä toisaalta laajemmin työhön liittyvä ongelmanratkaisu koetaan työssä samaan aikaan palkitsevana sekä ei niin mielekkäänä.

- (32) Kun tulee ongelma, ratkaisu tulee niin se on positiivinen asia, se palkitsee.
- (33) Kun tulee ongelma jota et osaa ratkaista tai ei oo aikaa siihen tai aikataulu painaa päälle, se henkilö joka sen sulle on antanu tehtäväksi ei välttämättä ymmärrä sen asian monimutkaisuutta, mistä se johtuu, niin se tuo lisää sellasta painetta ja ehkä turhautumista siitä, ongelmanratkaisu, ne on ne palkitsevimmat ja ikävimmät asiat. –  
Haastateltava B
- (34) Ehkä sellasta et jos on joku hankala tiedostomuoto, no ei kaikki tiedostomuodot, mä oon kyl jotenkin sellanen et mä tykkään kaikenlaisesta järjestelystä.

- (35) Ehkä jos on joku skannattu PDF ja sit se ei muunnu kauheen selkeesti ja vaatii ehkä enemmän käsittelyä, mut se riippuu ihan tiedostosta. – Haastateltava C
- (36) [...] ne on lähinnä sellasia tapauskohtasia juttuja että jos nyt on vaikkapa nyt vähän heikommin rakenneltu tiedosto, saadaan sitte täällä nysvätä oikein olan takaa, se joskus vähän harmittaa, toisaalta meille maksetaan siitä, ihan noin niinku periaatteellisessa mielessä, olis voinu tehdä vähän paremminkin. – Haastateltava A

Mielekkäänä työssään haastateltavat kokevat erityisesti myös työn vaihtelevuuden, erilaisten ihmisten kanssa yhdessä toimimisen, hyvät kollegat sekä sen, että omaa asiantuntijuuttaan ja vahvuusalueitaan voi työssä soveltaa monipuolisesti (ks. 4.3.2). Positiivisena piirteenä teknisten tukitehtävien hoidossa haastateltava A mainitsee lisäksi tietynlaisen nopeatempoisuuden ja yksittäisten tehtävien lyhytkestoisuuden, minkä ansiosta työstä on helppo päästä irti eivätkä työasiat seuraa kotiin.

Haastateltava B puhuu haastattelussaan erityisesti oman työnsä ja työpanoksensa näkyvyydestä. Hänen mukaansa työtehtävien mahdollinen näkymättömyys osana laajempaa käännöspalvelun tuotantoprosessia liittyy osaltaan jälleen tehtävien erityiseen asiantuntijaluonteeseen ja ongelmanratkaisuun:

- (37) Ehkä se panostus ja se työmäärä mikä tehdään sen ratkaisun löytämiseen, niin sitä ei välttämättä arvosteta tai ymmärretä, tai miksi se tehdään. – Haastateltava B

Haastateltava rinnastaakin työnsä näkyvyyden siihen, miten hyvin käännöspalvelun tuotantoprosessin muut toimijat sen ymmärtävät ja hahmottavat. Tähän liittyy toisaalta myös omasta roolista ja työtehtävistä kommunikointi, mikä osaltaan lienee sitä haastavampaa mitä erilaisempia eri toimijoiden työtehtävät perusluonteeltaan ovat:

- (38) [...] että ymmärretäänkö mitä mä sanon, ja ymmärretäänkö sen tärkeys, osaanko mä sitä kertoa tai ymmärretäänkö sitä mitä mä sanon, et siinä voi olla semmosta tietokatkoa että nähdäänkö asioita tärkeinä.
- (39) [...] tavallaan toivoisin että mun ympärillä olis enemmänkin teknisesti ajattelevia ihmisiä, tässä tulee ehkä sellanen tietynlainen kielimuuri esiin. – Haastateltava B

#### 4.4.2 Taloudellinen näkökulma

Kaikkien haastateltavien vastauksista käy ilmi, että käännösten tuotantoprosessin teknisten tukitehtävien laskutus loppuasiakkailta on varsin tapauskohtaista. Jokainen haastateltava kertoo, ettei ”pienistä, nopeasti hoidettavista tai palveluun olennaisesti sisältyvistä” töitä laskuteta asiakkaita erikseen.

- (40) Niin sanotusta normaalista CAT support työstä ei veloiteta erikseen [...]. – Haastateltava A
- (41) Yksinkertaisissa [töissä] ei [...]. – Haastateltava B
- (42) Se vähän on silleen että nää perusjutut [...], se palvelu kuuluu siihen käännöksen tai työn hintaan. – Haastateltava C

Toisaalta kaikki haastateltavat mainitsevat myös tilanteita, joissa asiakasta voidaan ja todennäköisesti laskutetaankin erikseen teknisistä töistä:

- (43) [...] jos meidän täytyis vaikkapa alkaa puuttumaan siihen asiakkaan toimittaman tiedoston rakenteelliseen sisältöön, niin sitten varmastikin tiedusteltaisiin että tehdäänkö näin, ja sitten laskutetaan siitä kyllä erikseen. – Haastateltava A
- (44) PDF:stä voidaan velottaa helpommin senkin takia kun se ei ole alun perinkään muokattava formaatti, se on helppo perustella silloin lisäkustannus tällasesta isommasta konvertoinnin siivoustyöstä. – Haastateltava B
- (45) Tietysti jos tulee jotain sellasta ylimääräistä, [...] jos vaikka on joku tiedostomuoto mitä täytyy enemmän käsitellä, niin siitä saatetaan enemmän velottaa lisämaksua [...]. – Haastateltava C

Mitään selkeää jakoa sille, mistä töistä asiakasta veloitetaan erikseen ei siis ole, vaan kaikissa kolmessa yrityksessä tämä määräytyy enemmän tai vähemmän tapauskohtaisesti ja harkinnanvaraisesti. Vastauksissa korostuu myös se, että mikäli jokin käännöstoimeksianto vaikuttaisi vaativan niin suuren määrän teknistä käsittelyä, että siitä pitäisi asiakasta laskuttaa, pyritään tästä keskustelemaan ja sopimaan asiakkaan kanssa jo tarjousvaiheessa. Juuri tämän vuoksi teknisten tukitehtävien rooli osana tarjouksen laadintaa on niin olennainen: mitä enemmän työtä käännettävästä tiedostosta todetaan aiheutuvan vasta sen jälkeen kun hinnasta on jo asiakkaan kanssa sovittu, sitä pienempi on palveluntarjoajan voittomarginaali ja sitä haastavampaa teknisen työn vaatimia henkilöstö- ja muita resursseja on hallita.

Toisaalta myös yritysten omat toimintakäytännöt vaikuttavat siihen, minkälaisista teknisistä töistä asiakkaalta veloitetaan. Haastateltava B kertoo, että koska hänen yrityksessään on ollut käytössä eräänlainen *one-stop-shop* -ajattelutapa, jossa kaikki asiakkaan tarvitsemat palvelut on leivottu samaan pakettiin, on myös teknisistä tehtävistä erikseen veloittaminen ollut hankalaa. Haastateltava kuitenkin kertoo, että myös hänen yrityksessään teknisistä palveluista veloittaminen on yleistynyt, ja että hänen käsityksensä mukaan näistä tehtävistä veloittaminen on käänkösalalla yleisempää kuin veloittamatta jättäminen. Haastateltava toteaa myös, että yrityksen asiakkaat ovat reagoineet teknisistä töistä veloittamisen yleistymiseen pääasiassa positiivisesti, ja että asiakkaat keskimäärin ymmärtävät hyvin näiden töiden laskutusperusteet.

#### 4.4.3 Loppuasiakkaan huomioiminen

Erityisesti kahden isoimman yrityksen toiminnassa on haastateltavien mukaan keskeisenä osana asiakaslähtöisyys ja aktiivinen asiakkaiden tarpeiden selvittäminen ja niihin vastaaminen. Haastateltava A toteaa koko yrityksensä organisaation siirtyneen asiakaslähtöisempään suuntaan ja pois päin yksioikoisesta linjaorganisaatiosta, haastateltava B taas korostaa yrityksensä tarjoavan ensisijaisesti nimenomaan kielipalvelua, palvelun siinä merkityksessä, että yrityksessä pyritään tuottamaan juuri niitä palveluita joita asiakas kulloinkin tarvitsee.

Haastateltava B kertoo asiakkaiden tarpeiden olevan hyvin moninaisia, ja että hänen yrityksensä tuottaman palvelun keskiössä on löytää nämä tarpeet ja optimoida niihin vastaaminen siten, että asiakkaan tarve täyttyy mahdollisimman aika- ja kustannustehokkaasti:

- (46) [...] tarpeita on hyvin monenlaisia, ja niiden löytäminen sieltä asiakkaan ajatuksista on aika tärkeää, osa sitä palvelua, että kaivetaan sitä tietoa.
- (47) Vaatimusten määrittelyä, ja sitte on se aikataulupaine aina, ettei tehdä liikaa, ei oo sitä ylituotantoa, tai myöskään alituotantoa. – Haastateltava B

Asiakstarpeiden monimuotoisuus näkyy muun muassa siinä, että hyvin harva toistuvasti tilaava asiakasakaan toimittaa säännönmukaista, samoilla prosesseilla

tuotettua ja samanmuotoista sisältöä. Tämä taas heijastuu suoraan teknisten tukitehtävien luonteeseen niiden monimuotoisuutena ja arvaamattomuutena. Haastateltavan C mukaan tämän yrityksessä on pyritty aktiivisesti vähentämään tätä arvaamattomuustekijää laatimalla asiakkaille suunnattuja ohjeita siitä, missä muodossa käännettävät tekstit tulisi toimittaa käännöspalvelun tuottajalle. Tämä koskee erityisesti vaikkapa taittotiedostoja, joista asiakkaita ohjeistetaan toimittamaan alkuperäiset, esimerkiksi InDesign -ohjelmalla tehdyt tiedostot eksportoidun PDF-tiedoston sijaan. Haastateltava C toteaa, että nämä ohjeet on asiakkaiden osalta otettu positiivisesti vastaan, sillä ne tähtäävät helpottamaan sekä käännöspalvelun tuottajan että asiakkaan työprosesseja. Tähän käytäntöön vaikuttanee kuitenkin osaltaan myös yrityksen C asiakaskunta, sillä esimerkiksi mainostoimistoja ja muita paljon graafista materiaalia tuottavia tahoja helpottaakin varmasti se, että käännökset tuotetaan suoraan siihen tiedostoon, jossa ne on tarkoitus julkaista, eikä esimerkiksi PDF-tiedostosta muunnettuun Word-tiedostoon.

Haastateltava B toisaalta kertoo, että hänen yrityksessään ei pyritä aktiivisesti informoimaan asiakkaita siitä, missä muodossa toimitetut materiaalit olisivat käännösprosessin kannalta ihanteellisia. Tämä liittyy haastateltavan mukaan osaltaan ajatukseen siitä, ettei asiakkaan tarvitsisi tehdä mitään ylimääräistä, vaan vastuu kaikenlaisten formaattien käsittelystä on palveluntarjoajalla. Haastateltava B myös kokee, että tämä on laajemmin alan käytäntö, ja että kaikenlainen ”vaatimusten ja ehtojen” esittäminen olisi omiaan karkottamaan asiakkaita. Toisaalta hän kuitenkin toteaa myös, että joidenkin asiakkaiden kanssa voidaan kyllä käydä keskustelua siitä kuinka palvelun tilaajan ja toimittajan yhteistyötä voitaisiin sujuvoittaa, mutta että tässäkin raja sen välillä että asiakasta informoidaan eri vaihtoehtoista ja sen, että asiakas pakotetaan toimimaan tietyllä tavalla on vedettävä tarkkaan.

#### **4.4.4 Tulevaisuudennäkymät**

Teknisten työtehtävien muutoksesta ja alan tulevaisuudesta kysyttäessä kaikki haastateltavat mainitsevat konekäännöksen. Konekäännössovellukset eivät sellaisenaan ole haastatteluhetkellä osa yhtenkään tutkimuksen kohteena olleen yrityksen toimintaa, mutta haastateltava A kertoo, että yrityksessä on parhaillaan

kehityksen alla oma konekäännösjärjestelmä. Haastateltava B spekuloi konekäännöksen nousun vaikutusta alaan tulevaisuudessa, mutta toteaa samalla, ettei konekäännökseen liittyviä palveluita juurikaan kysytä hänen yrityksessään. Myöskään yrityksessä C konekäännös ei kuulu palvelutarjontaan, ja haastateltava C mainitsee, etteivät heidänkään asiakkaat juuri kysele konekäännösratkaisujen perään.

- (48) Asiakkaat [...] tietää siitä [konekäännöksestä], koska usein viittaa siihen että tää tekstihän on kuin googlalla käännetty, tietää kyllä mikä on konekäännin, mutta ne kuvittelee sen aika negatiivisena.
- (49) Ne ei tavallaan toivo sellasta suuren tekstimassan jauhamista hirveellä tahdilla, et sellasta on aika vähän. – Haastateltava B

Konekäännöksen kasvavan roolin sijaan haastateltava A pohtii lähinnä sitä, kuinka kuvamuotoisen tekstin käsittely voisi tulevaisuudessa automatisoitua ja nopeutua:

- (50) [...] tietysti on jotain sellasia asioita mitkä ei varmaan tuu muuttumaan jos ei ne siellä taustalla olevat tekniikat ei muutu. – Haastateltava A

Haastateltava A kuitenkin huomauttaa, että näiden prosessien automatisointi on lähtökohtaisesti hyvin haasteellista, sillä erilaisia kuvamuotoja on lukematon määrä. Myös haastateltava B toteaa samaan sävyyn, että ylipäänsä kaikkien käännösprojektinhallinnan ja teknisten tukitehtävien automatisoinnissa suurimpana kompastuskivenä on asiakas; asiakas tuottaa käännettävät materiaalit, ja näiden materiaalien tuotantoprosessit ovat lähtökohtaisesti vaikeasti ennakoitavia ja automatisaation vaatiman sääntelyn ulottumattomissa. Mahdollisena ratkaisuna tähän ongelmaan haastateltava B tuo esiin käännösalan palveluntarjoajien integraation asiakkaiden omiin järjestelmiin, jolloin automatisoidut prosessit ikään kuin tuodaan käännöstuotannon osalta osaksi asiakkaan omia sisällöntuotanto-, hallinta- ja julkaisujärjestelmiä. Toistaiseksi tämänkin lähestymistavan ongelmana tosin on alan yhteisen standardin puute:

- (51) Siinäkin on ollu vähän ongelmana se et sellasta alan standardia ei oo ollu [...] jossa yritettäis saada näihin erilaisiin sisällönhallintajärjestelmiin yhtenäinen rajapinta kielitiedon ja tekstin kulkemiseen. – Haastateltava B

Muita haastateltujen ennakoimia muutoksia alalla ovat konekäännöksen jälkieditoinnin lisääntyminen ja asiakaslähtöiset palvelusovellukset. Haastateltava A pohtii sitä, miten kääntäjän rooli mahdollisesti jälkieditoinnin myötä saattaa siirtyä



lähemmäs hänen omaa rooliaan teknisten tukitehtävien suorittajana. Haastateltava B taas kertoo yrityksessään olevan vireillä ympärivuotisen käännöspalvelun käyttöönotto:

- (52) Nää usein lähtee ihan asiakkaiden omista käännöstarpeista, se miten se voidaan automatisoida, ja kuitenkin pitää järkevänä ja toimivana.  
– Haastateltava B

Haastateltujen esittämien kommenttien valossa näyttäisi siltä, että käännösalan ja sen toiminnan vaatimien teknisten tukitehtävien kannalta automatisoitujen prosessien kehitys sekä muuttuvien asiakastarpeiden huomioiminen muodostavat keskeisen ristiriidan. Yllä esitetyn kaltaisen kehityksen edistämiseksi olennaista lieneekin kiinteä yhteistyö käännöspalveluiden tarjoajien ja näiden asiakkaiden väillä.

## 5 Johtopäätelmät

Tässä tutkielmassa on haastattelututkimuksen keinoin tarkasteltu käännöspalveluiden tuotantoprosessin teknisiä tukitehtäviä, niiden sijoittumista käännöspalveluiden tuotantoprosessiin sekä niitä henkilöitä, joiden työnkuvaan nämä tehtävät olennaisesti kuuluvat. Haastattelut toteutettiin kolmessa eri Suomessa toimivassa käännös- ja kielipalveluyrityksessä. Edellisessä luvussa kuvatun haastatteluaineiston pohjalta käännöspalveluiden tuotantoprosessin teknisten tukitehtävien voidaan nähdä jakautuvan kolmeen keskeiseen ulottuvuuteen: 1) käännettävien tiedostojen käsittely, 2) käännösvaiheen tuki ja 3) projektinhallinnan tuki. Ensimmäisen ulottuvuuden tehtävät sijoittuvat lähtökohtaisesti käännöspalvelun tuotantoprosessin alku- ja loppuvaiheisiin, toisen ulottuvuuden tehtävät käännösvaiheeseen ja kolmannen ulottuvuuden tehtävät valmistelevaan vaiheeseen. Toisaalta kaikki tehtävät voivat olla luonteeltaan ennalta-arvaamattomia, ja erityisesti toisen ja kolmannen ulottuvuuden teknisten tukitehtävien voidaan nähdä jossakin määrin jatkuvan koko tuotantoprosessin ajan. Näin ollen voidaankin nähdä ongelmanratkaisun muodostavan oman, neljännen teknisten tukitehtävien ulottuvuutensa, mutta toisaalta kaikki käännöspalvelun tuotantoprosessin tekniset tukitehtävät ovat myös keskenään limittäisiä.

Haastateltujen vastauksissa korostuu tiedostonkäsittelytehtävien ensisijaisuus osana heidän toimenkuvaansa, osittain kenties siksi, että yllä kuvatuista tehtävätyypeistä nämä ovat helpoimmin konkreettisesti määriteltävissä. Valmistelevan ja viimeistelevän tiedostonmuokkaustyön korostainen rooli näkyy myös työvaiheiden nimeämiskäytännöissä, joka vastaa myös Gouadecin (2007: 21-25) käännösprosessimallin mukaisia vaiheita *pre-translation* ja *post-translation*. Nämä kaksi tiedostonkäsittelyn tehtävätyyppejä ovat kiinteästi suhteessa toisiinsa, sillä käännettävän materiaalin esikäsittelyvaihe määrittää voimakkaasti sitä, mitä tiedostoille jälkikäsittelyvaiheessa tulee tai voidaan tehdä, ja miten. Kuvaan alla taulukossa 5 aineiston pohjalta täydennettyä mallia käännöspalvelun tuotantoprosessin rooleista ja vaiheista (ks. Taulukko 1 luvussa 1.1).

Rooli:		Ennen käännösvaihetta		Käännösvaihe	Käännösvaiheen jälkeen	
Käännösprojekti-päällikkö		Tarjousten valmistelu	Tilausvahvistusten lähettäminen		Laadun-varmistus	Laskutus
		Kommunikointi, käännös- ja projektinhallintatyökalujen käyttö, aikataulutus				
Kääntäjä				Kääntäminen		
Lokalisointi-insinööri		Projektien ja materiaalien valmistelu			Asettelujen korjaaminen	
		Ohjelmisto- ja verkkoresurssien kokoaminen				
Käännöspalvelun tuotantoprosessin teknisten tukitehtävien suorittaja	1. Ulottuvuus (Tiedostonmuokkaus)	Valmistelevat tehtävät: Tiedostokonversio Konversion ”siivoaminen” Tiedoston avaamiseen liittyvät ongelmat Tiedostojen vieminen käännösmuisti-ohjelmaan, suotimien käyttäminen Litterointi Etc.			Viimeistelevät tehtävät: Käännetyn tiedoston asettelun tarkistus  Tekstilaatikoiden muokkaaminen ja muu mahdollinen asetteluiden korjaaminen  Tekstin piilotuksen poistaminen Etc.	
	2. Ulottuvuus (Käännösvaiheen tuki)			Käyttölupien myöntäminen  Versio-ristiriitojen ratkaiseminen  Muut käännös-työkaluun liittyvät ongelmat  Etc.		
	3. Ulottuvuus (Projektin-hallinnan tuki)	Tarjousvaihe:  Työn määrän arviointi				
	4. Ulottuvuus (Ongelmanratkaisu)	Prosessin kaikki vaiheet, limittyy muiden ulottuvuuksien kanssa				

*Taulukko 5: Käännöstuotantoprosessin vaiheet Monacoon (2017) ja Esselinkiin (2003: 67–86) pohjautuen, täydennettynä haastatteluaineiston pohjalta.*

Myös käännöspalveluiden tuotantoprosessin teknisten tukitehtävien vaatimat työkalut ovat suhteessa tehtävien kolmeen eri ulottuvuuteen. Käännösmuisti- ja projektinhallintatyökalut ovat ensisijaisesti käännösvaiheen ja käännösprojektinhallinnan tarpeita varten, mutta teknisistä tukitehtävistä vastaavan henkilön on hallittava myös näiden työkalujen käyttö voidakseen tukea kääntäjiä ja projektipäälliköitä työssään. Tiedostonkäsittelytehtävissä vaadittavat työkalut sen sijaan ovat hyvin tiedostovetoisia, eli koska käännettäväksi tuleva materiaali voi olla lähestulkoon missä formaatissa vain, täytyy sen avaamista ja käsittelyä varten löytää oikea ohjelmistotyökalu. Tästä seuraa, ettei ohjelmistokohtainen osaaminen olekaan kenties yhtä olennaista kuin jonkinlainen yleisempi ymmärrys eri tiedostotyypeistä ja niiden käsittelystä, sekä kyky oppia nopeasti uusien ohjelmistojen käyttöä. Toisaalta tiedostonkäsittelytyössä jotkin yleisimmät tekstin- ja kuvankäsittelyohjelmistot ovat korosteisessa asemassa, joten esimerkiksi Office- ja Adobe-sovellusten syvällisempi tuntemus ja käyttökokemus on eduksi.

Kaikki tutkimusta varten haastatellut henkilöt kokevat käännösalan teknistyneen ja teknisen osaamisen roolin kasvaneen alalla, ja myös keskimääräisen teknisen osaamistason koetaan olevan hyvä, vaikka henkilötasolla hajontaa onkin. Monet teknisiksi luokiteltavat tehtävät ovat myös eriytyneet varsinaisesta kielityöstä, osin alihankintaketjujen ansiosta, mutta vaativat silti tietynlaista ymmärrystä luonnollisesta kielestä, sen käytöstä ja lainalaisuudesta. Tekniset tehtävät käännös- ja kielipalvelualalla ovatkin luonteeltaan poikkialaisia, ja vaativat monitahoisia kompetensseja suorittajiltaan. Yleisen teknisen osaamisen lisäksi tehtävien monimuotoisuus ja ennalta-arvaamattomuus edellyttävät kykyä oppia nopeasti uutta, ja muissa keskeisiksi koetuissa kompetensseissa kuten priorisointi- ja paineensietokyvyssä näkyy leimallisena tekijänä aikapaine.

Asiantuntijuuden haastateltavat määrittelevät muun muassa osaamisena jota muilla heidän yrityksessään ei ole, mikä osaltaan vaikuttaa siihen, ettei heitä ole yrityksen toiminnan näkökulmasta kannattavaa resursoida tehtäviin, jotka joku muukin voisi suorittaa. Haastateltujen asiantuntijaidentiteetti rakentuu eri toiminnoista vastaavien ryhmien ja työntekijöiden yhteistyön ja työssä karttuneen kokemuksen kautta, ja

toisaalta muiden yrityksen työntekijöiden luottamuksesta siihen, että he pystyvät ratkaisemaan kulloinkin käsillä olevan teknisen haasteen. Toisaalta haastateltujen suorittamat asiantuntijatehtävät voivat olla luonteeltaan muille tahoille vaikeasti hahmotettavia, mistä seuraa kokemus siitä, että oma työ ja sen merkityksellisyys jäävät näkymättömiin.

Kun haastatteluaineistoa tarkastellaan luvussa 2.3 esiteltystä käännöskompetenssimalleja vasten, käännösteknologian osakompetenssien lisäksi haastateltujen tehtävissä näyttäisi korostuvan EMT:n mallin (EMT, 2017: 11) käännöspalvelun tuotannon osakompetenssi, ja erityisesti alkuperäisessä mallissa (Gambier, 2009: 5) osakompetenssin käännöspalveluiden tuotantoon liittyvä ulottuvuus. Haastatellut henkilöt tarvitsevat työssään strategisia ja tehtävään soveltuvien työkalujen valintaan liittyviä kompetensseja, mutta myös ihmistenvälisiä, asiakkaan tarpeiden määrittelyyn ja ajanhallintaan liittyviä kompetensseja. Toisaalta käännösprosessin teknisten tukitehtävien luonteen vuoksi omasta työstä kommunikoinnin kompetenssi voi muodostua haasteeksi, ja eräs haastateltu kutsuukin tätä ongelmaa eräänlaiseksi ”kielimuuriksi”.

Käännösformaattien monimuotoisuudesta ja osaltaan ongelmanratkaisutyön keskeisestä roolista johtuen käännösprosessin teknisiä tukitehtäviä suorittavien henkilöiden työnkuvat ovat kokonaisuutena vaikeasti määriteltävissä. Kaikkien tätä tutkimusta varten haastateltujen henkilöiden työnimikkeet eroavat olennaisesti toisistaan, ja niihin vaikuttanee olennaisesti kunkin henkilön urapolku, hierarkkinen asema yrityksessä sekä yrityksen organisaatiorakenne. Kerätyn aineiston pohjalta muodostuu vaikutelma, että käännösprosessin tekniset tukitehtävät eroavat monista muista työrooleista siten, että ne muodostuvat erilaisista vaikeasti määriteltävistä osatehtävistä ja siten myös työnimikkeet muodostuvat kunkin työntekijän tehtävien ympärille eikä toisin päin. Tämä olisikin yksi mielenkiintoinen tulevan tutkimuksen kohde, joka vaatisi laajemman otannan näissä tehtävissä toimivia henkilöitä sekä heidän työnimikkeitään.

Käytännön tekijöistä haastateltujen henkilöiden työnkuvan muodostumiseen vaikuttavat erityisesti asiakkaiden toiveet ja asiakaslähtöisyys, teknisen osaamisen vaihtelevuus yritysten sisällä sekä alan toiminnalle tyypillinen aikataulupaine. Näistä seuraa, että tietynlainen joustavuus työtehtävien suhteen koetaan erityisen tärkeäksi.

Toisaalta esimerkiksi teknisten tukitehtävien ja käännösprojektinhallinnan tehtävien rajapyykkiä pyritään yhdessä yrityksessä aktiivisesti selvittämään, sillä vaikka tekniset tukitehtävät ovat laajemmin luonteeltaan ennalta-arvaamattomia ja ad hoc -tyyppisiä, ovat monet erityisesti tiedostonkäsittelyyn liittyvät tehtävät myös hyvin toisteisia ja mekaanisia. Tavoitteena onkin, että kun projektinhallintahenkilöstö koulutetaan hoitamaan tällaiset rutiininomaiset tehtävät itse, vapautuu tekninen asiantuntijuus sitä vaativiin tehtäviin ja resurssien (sekä henkilöstö- että työväline-) optimointi tehostuu.

Teknisten työtehtävien monimuotoisuus ja määrittelyn vaikeus heijastuu myös niistä laskuttamiseen, mikä kaikissa tutkimukseen haastatelluissa yrityksissä on lähtökohtaisesti tapauskohtaista. Teknisestä työstä erikseen veloittamiseen vaikuttaa muun muassa se, kuinka käännöspalvelut on kussakin yrityksessä paketoitu, ja kuinka näkyviä eri osa-palvelut asiakkaan suuntaan ovat. Erityisesti käännösprojektinhallinnan teknisiin tukitehtäviin liittyy kuitenkin itsessään kiinteästi taloudellinen näkökulma koko tuotantoprosessin kannalta, sillä näihin tehtäviin kuuluu teknisen työn määrän arviointi, jotta asiakkaalle voidaan antaa mahdollisimman hyvin todellista työmäärää vastaava hinta-arvio jo tarjousvaiheessa. Yleisemminkin asiakaslähtöisyys on aineiston perusteella nousussa osana alan kaikkia toimintoja, ja asiakkaan tarpeiden ja toiveiden selvittäminen liittyy olennaisesti käännösprosessin teknisiin tukitehtäviin.

Samoin kuin Euroopan komission kyselytutkimuksen (2017: 26, 24) vastaajat, myös haastateltavat näkevät konekäännöksen ensisijaisena trendinä käännösalan tulevaisuudessa, mutta konekäännösteknologia ei kuitenkaan tällä hetkellä ole suuri tekijä yhdenkään haastatellun yrityksen toiminnassa. Tähän saattaa kuitenkin osaltaan vaikuttaa tutkimukseen valittujen yritysten toiminnan painopiste, sillä yksikään haastatelluista yrityksistä ei keskity erityisesti käännösteknologiaratkaisuihin. Suurimpana mahdollisesti omaan työnkuvaansa vaikuttavana tekijänä tulevaisuudessa haastateltavat näkevät nyt keskeisesti heidän työnkuvaansa kuuluvien prosessien kuten tiedostonkäsittelyn automaation. Haastateltavat kuitenkin toteavat, että koska asiakas on kuitenkin jatkossakin koko prosessin alussa ja lopussa oleva pysyvä muuttuja, on automaation saavuttaminen melko epärealistinen tavoite. Toisaalta asiakaslähtöisyys itsessään nähdään myös

tulevaisuudessa kasvavana trendinä joka ohjaa palveluiden ja prosessien kehitystä. Osana tätä kehitystä voidaan nähdä käännöspalveluiden tuotannon siirtymisen osaksi asiakkaiden omia sisällönhallintajärjestelmiä, vaikkakin myös tässä on omat haasteensa.

Kokonaisuutena tämä tutkielma on pyrkinyt selvittämään muun muassa teknisten tukitehtävien roolia osana käännöspalveluiden tuotantoprosessia, näiden tehtävien luonnetta sekä niihin liittyviä resursointitarpeita. Näiltä osin tutkielman voidaan nähdä onnistuneen tavoitteessaan, sillä haastatteluaineiston analyysi tukee hypoteesia siitä, että teknisten tehtävien rooli on olennainen osana käännösten tuotantoketjuja käännöspalveluita tarjoavissa yrityksissä, tehtävien luonteelle ominaista on vaihtelevuus sekä ennalta-arvaamattomuus, ja että resurssien optimointi näiden tehtävien osalta on tarpeellista, mutta osittain haastavaa, sillä tarkkaa rajaa eri työnkuvien välille on toisinaan vaikeaa vetää. Tutkielma on onnistunut myös siltä osin, että aineiston pohjalta on ollut mahdollista laatia yllä esitetty jaottelu käännösprosessin teknisten tukitehtävien eri ulottuvuuksista, tyypeistä ja tehtävien sijoittumisesta prosessin eri vaiheisiin. Tämä malli on tosin pro gradu-tutkielman laajuuden huomioiden yhä suppea, ja sitä voisi tulevaisuudessa kehittää pidemmälle esimerkiksi laajemman haastatteluotannon ja fokukseltaan erityyppisiin palveluihin keskittyvien käännös- ja kielipalveluyritysten osalta.

Tutkimuksen toteutukseen liittyi myös useita haasteita, muun muassa aiemman kokemuksen puute teemahaastattelun laatimisessa ja toteutuksessa. Vaikka pyrin muokkaamaan haastattelupohjastani mahdollisimman hyvin kaikkiin tutkimukseen osallistuneisiin yrityksiin sopivaksi ja välttämään ennakko-oletuksia, havaitsin useaan otteeseen esimerkiksi haastatteluja tehdessäni, että oma kokemukseni yhdessä käännösalan yrityksessä ohjasi kysymyksenasettelujani. Tämä vaikeutti tiedon keruuta niiltä haastateltavilta, joiden yrityksissä oli kokemastani poikkeavat käytännöt. Oman kokemattomuuteni haastattelijana voi siis epäillä vaikuttaneen aineiston luotettavuuteen, mutta tästä huolimatta koen, että tutkimukseni toteutus kokonaisuutena on verrattain onnistunut. Toivon, että tutkimuksestani on hyötyä niin käännösalan ja -koulutuksen kuin tutkimuksenkin piirissä, erityisesti keräämäni aineiston pohjalta muodostuneen teknisten tukitehtävien jaottelun sekä näissä

tehtävissä tarvittavien kompetenssien osalta, ja että se inspiroi lisää aiheeseen liittyvää tutkimusta jatkossakin.



**Aineisto**

Tutkimushaastattelu 1 yrityksessä A, 8.12.2017, Maija Tommila (haastatteluaineisto tuhottu)

Tutkimushaastattelu 2 yrityksessä C, 4.1.2018, Maija Tommila (haastatteluaineisto tuhottu)

Tutkimushaastattelu 3 yrityksessä B, 25.1.2018, Maija Tommila (haastatteluaineisto tuhottu)

## Lähdeluettelo

Abdallah, K. & Koskinen, K. 2007. Managing Trust: Translating and the Network Economy. *Meta*, 52(4), s. 673-687.

Adams, N.Y. 2013. *Diversification in the Language Industry: Success Beyond Translation*. Brisbane: NYA Communications.

Austermühl, F. 2006. Training translators to localize. Teoksessa: Pym, A.; Perekretenko, A. & Starink, B. (toim.), 2006: *Translation Technology and its Teaching*. Tarragona, Intercultural Studies Group, s. 69-82.

Bowker, L. 2002. *Computer-aided translation technology: a practical introduction*. Ottawa: University of Ottawa Press.

Carnegie-Brown, A. 2017. *Trends in the global translation industry*. Luento, 9.1.2017, Helsingin yliopisto.

Colliander Lind, A. 2013. Industry trends and consequences for translators. Teoksessa: *Diversification in the Language Industry: Success Beyond Translation*. Brisbane: NYA Communications, s. 22-25.

Dunne, K. 2006. Dunne, Keiran J. (toim.) *Perspectives on Localization*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company.

Dunne, K. 2012. Computer-Assisted Translation. Teoksessa: *The Encyclopedia of Applied Linguistics*. Verkkojulkaisu, noudettu 21.2.2018. Saatavilla: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/9781405198431.wbeal0178/abstract;jsessionid=D9FE9AEDB93FA1E4DE2024808DF85055.f02t02?userIsAuthenticated=false&deniedAccessCustomisedMessage=>

EMT, 2017. *Competence Framework 2017*. Verkkolähde, noudettu 26.3.2018. Saatavilla: [https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/emt\\_competence\\_fw\\_2017\\_en\\_web.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/emt_competence_fw_2017_en_web.pdf)

Esselink, B. 2002. Localization Engineering: The Dream Job? *Tradumàtica*, 1. Verkkolähde, noudettu 23.2.2018. Saatavilla: <http://www.fti.uab.es/tradumatica/revista/articles/besselink/besselink.PDF>

Euroopan komissio, 2017. *Expectations and Concerns Of The European Language Industry*. Verkkolähde, noudettu 26.3.2018. Saatavilla: [https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/2017\\_language\\_industry\\_survey\\_report\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/2017_language_industry_survey_report_en.pdf)

Gambier, Y. 2009 (EMT-asiantuntijaryhmän puolesta). *Competences for professional translators, experts in multilingual and multimedia communication*. Verkkojulkaisu, noudettu 23.2.2018. Saatavilla:  
[https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/emt\\_competences\\_translators\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/emt_competences_translators_en.pdf)

Gillham, B. 2000. *The research interview*. London: Continuum.

Gouadec, D. 2007. *Translation as a Profession*. Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. *Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Gaudeamus.

Jiménez-Crespo, M.A. 2013. *Translation and Web Localization*. Abingdon/New York: Routledge.

Laitinen, R. 2017. *Työllistyminen käännösälällä: Kääntämistä opiskelleiden edellytykset työllistyä osana kielipalveluja tuottavien yritysten toimintaa*. Pro gradu - tutkielma. Helsingin yliopiston humanistinen tiedekunta, nykykielten laitos.

Monaco, D. 2017. *Arancho Doc: A day in the life of a PM*. Luento, 8.5.2017, Helsingin yliopisto.

LISA 2007. *The Globalization Industry Primer*. Romainmôtier: The Localization Industry Standards Association.

OPTIMALE 2012. *The OPTIMALE Employer Survey and Consultation*. Verkkojulkaisu, noudettu 23.2.2018. Saatavilla:  
[https://www.euatc.org/images/Optimale\\_WP4\\_Synthesis\\_report.pdf](https://www.euatc.org/images/Optimale_WP4_Synthesis_report.pdf)

PACTE group 2003. Building a Translation Competence Model. Teoksessa: Alves, Fabio (toim.) *Triangulating Translation. Perspectives in process oriented research*. Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.

Pesonen, T. 2006. Kääntämisen tekninen ihanuus - katsaus kääntäjän työssään tarvitsemaan tekniikkaan. Teoksessa: Helin, I., Helin, I., Fellman-Paul, L., Järvenpää, H., Kytökarhia-Agopov, Laakso-Tammisto, L., Pesonen, T. ja Susiluoto, T., 2006. *Kääntäjä yrittäjänä: itsenäisen kääntäjän uudistettu opas*. [2. uud. p.]. Helsinki: Helsingin yliopisto, Monikielinen ammattiviestintä MonAKO, s. 147–160.

Pym, A. 2013. *Translation skill-sets in a machine-translation age*. Meta, 58(3), 487–503. Verkkolähde, noudettu 23.2.2018. Saatavilla:  
<https://www.erudit.org/fr/revues/meta/2013-v58-n3-meta01406/1025047ar.pdf>

Quah, C.K. 2006. *Translation and technology*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.

Rudavin, O. 2013. A freelancer speaks out on trends in the translation industry. Teoksessa: *Diversification in the Language Industry: Success Beyond Translation*. Brisbane: NYA Communications, s. 40-52.

Turusenaho, P. 2016. *Kielipalvelualan ammattilaisten käsityksiä asiantuntijuudesta ja työn muutoksista*. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopiston kasvatustieteellinen tiedekunta, kasvatustieteen laitos.

Uppa, S. 2014. *Hyvä kääntäjä – Käännöstoimiston näkökulma kääntäjän osaamiseen*. Pro gradu -tutkielma. Kieli-, käännös- ja kirjallisuustieteiden yksikkö, Tampereen yliopisto.

### **Verkkosivut**

Arancho Doc, 2015. *Ohjelmistojen lokalisointi*. Noudettu: 3.4.2018.  
<http://www.aranchodoc.com/fi/ohjelmistojen-lokalisointi-2/>

GALA, 2011. *What is Localization?*. Noudettu: 28.3.2018.  
<https://www.gala-global.org/industry/intro-language-industry/what-localization>

Sandberg Translation Partners, 2016. Ohjelmistojen lokalisointi ja testaus. Noudettu: 3.4.2018. <http://stptrans.com/fi/prosessit-ja-laaduntarkastus/tyoskentelytavat/ohjelmistojen-lokalisointi-ja-testaus/>

Semantix, ei päiväystä. *Ohjelmistojen lokalisointi ja IT-tekstien kääntäminen*. Noudettu: 3.4.2018. <https://www.semantix.fi/kaannospalvelut/ohjelmistojen-lokalisointi/>

SKTL [1], 2018. *Opintojen jälkeen*. Noudettu: 26.3.2018.  
[https://www.sktl.fi/kaantaminen\\_ja\\_tulkkaus/alalle-toihin/opintojen-jalkeen/](https://www.sktl.fi/kaantaminen_ja_tulkkaus/alalle-toihin/opintojen-jalkeen/)

SKTL [2], 2018. *Alalle töihin*. Noudettu: 26.3.2018.  
[https://www.sktl.fi/kaantaminen\\_ja\\_tulkkaus/alalle-toihin/](https://www.sktl.fi/kaantaminen_ja_tulkkaus/alalle-toihin/)

SKTL [2], 2018. *Alan vaatimukset*. Noudettu: 26.3.2018.  
[https://www.sktl.fi/kaantaminen\\_ja\\_tulkkaus/alalle-toihin/alan-vaatimukset/](https://www.sktl.fi/kaantaminen_ja_tulkkaus/alalle-toihin/alan-vaatimukset/)

## Liitteet

### Liite I: Saatekirje haastateltaville

#### Saatekirje haastateltaville

Tervetuloa osallistumaan käännösprosessin teknisiä tukitehtäviä käsittelevään haastattelututkimukseen. Tutkimus toteutetaan Helsingin yliopistossa lukuvuonna 2017-2018 suoritettavaa käännöstieteen Pro Gradu -tutkielmaa varten, ja tutkimuksen tarkoituksena on selvittää teknisten työtehtävien roolia osana käännöspalveluiden tuotantoprosessia käännösalan yrityksissä, laajemmin näitä tehtäviä suorittavien henkilöiden työnkuvaa ja taustaa sekä heidän näkemyksiä omasta työstään. Tarkoituksena on myös arvioida näihin tehtäviin työllistymistä ja tarkasteltavien työtehtävien suhdetta käännösalan koulutukseen.

Haastattelu toteutetaan puolistrukturoituna, noin tunnin mittaisena keskustelunomaisena haastatteluna. Oheiset haastattelukysymykset selventävät haastattelun sisältöä, mutta niihin jokaiseen ei haastattelun aikana ole tarpeen orjallisesti vastata. Haastatteluja tehdään kolmessa eri Suomessa toimivassa käännösalan yrityksessä, eivätkä kaikki kysymykset välttämättä päde jokaiseen haastateltavaan ja yritykseen näiden välisten eroavaisuuksien vuoksi. Osiot 1-3 käsittelevät ensisijaisesti haastateltavan edustamaa yritystä ja sen toimintaa, osiot 4-7 haastateltavan omaa työtä ja taustaa.

Haastattelut tallennetaan äänitteinä myöhempää käsittelyä varten. Haastattelutallenteita ja niiden pohjalta laadittuja litterointeja käsitellään luottamuksellisesti, eikä niitä sellaisenaan luovuteta kolmansille osapuolille tai säilytetä siten että ne voisivat päätyä kolmansien osapuolten käsiin. Haastattelutuloksia käytetään ainoastaan edellä mainittua Pro Gradu -tutkielmaa varten, ja niiden sisältöä ja mahdollisia sitaatteja käsitellään tutkielmassa haastateltavan nimeä ja hänen edustamaansa yritystä mainitsematta.

Mikäli Teillä on jotakin kysyttävää haastattelututkimusta, sen toteutusta tai tulosten käsittelyä koskien, voitte ottaa minuun yhteyttä joko sähköpostitse tai puhelimitse. Kiitos tutkimukseen osallistumisesta!

Ystävällisin terveisin,

Maija Tommila  
[maija.tommila@gmail.com](mailto:maija.tommila@gmail.com)  
 puh. +358 50 4084 245

**Liite II: Haastattelurunko****Haastattelututkimus käännösprosessin teknisistä tukitehtävistä**

1. Yritys
  - 1.1. Mitä eri palveluita/tuotteita yrityksesi tarjoaa asiakkailleen ja mikä niiden suhteellinen jakauma on?
  - 1.2. Keitä ovat ensisijaiset asiakkaanne?
  - 1.3. Kuinka monta työsuhteista työntekijää (kaikki tehtävät) yrityksellä on kokonaisuudessaan? Jos toimipisteitä on useassa maassa, Suomen toimipisteen tiedot riittävät.
  - 1.4. Kuinka paljon aktiivisia alihankkijakontakteja listoillanne on?
  - 1.5. Toimiiko yritys itse alihankkijana?
2. Rekrytointi
  - 2.1. Onko yritykseen rekrytoitu sinä aikana, kun olet ollut sen työntekijä, uusia työntekijöitä tai alihankkijoita samoihin tehtäviin joissa itse toimit?
  - 2.2. Minkälainen painotus teknisellä osaamisella on yrityksessä työntekijöitä ja alihankkijoita eri tehtäviin rekrytoitaessa?
3. Toimintatavat
  - 3.1. Kuinka kuvailisit yrityksesi organisaatiota ja työntekijöiden jakaumaa eri tehtävissä? (esim. hallinto, markkinointi, myynti, projektinhallinta, käännös, tulkkaus, oikoluku, IT, mahdolliset tiimit ja työryhmät)
  - 3.2. Kuinka tyypillistä yrityksesi työntekijöille on toimia useissa eri työtehtävissä? Missä?
  - 3.3. Mitä työtehtäviä on yrityksessä mahdollisesti ulkoistettu alihankkijoille?
4. Käännöspalvelun tuotantoprosessi
  - 4.1. Minkälainen on tyypillinen käännöspalvelun tuotantoprosessi yrityksessä / yrityksesi projektinhallintajärjestelmässä? Mitä eri työvaiheita siihen kuuluu?
  - 4.2. Minkälaisia käännösprosessin teknisiä tukitehtäviä eri työvaiheisiin voi sisältyä?
  - 4.3. Mihin työvaiheisiin nämä tehtävät sijoittuvat?
  - 4.4. Mitä työkaluja näiden tehtävien suorittaminen vaatii?
5. Työsuhteet ja työnkuvat
  - 5.1. Minkälaisessa työsuhteessa olet tällä hetkellä?
  - 5.2. Mikä on työnimikkeesi?
  - 5.3. Mitä kaikkea työnkuvaasi kuuluu?
  - 5.4. Kuvaile tyypillistä työpäivääsi.
  - 5.5. Kuinka pitkään olet toiminut nykyisissä työtehtävissäsi?

- 5.6. Missä työtehtävissä toimit tässä yrityksessä aiemmin (jos toimit)?
  - 5.7. Kuinka moni muu yrityksen työntekijä hoitaa käännösprosessin teknisiä tukitehtäviä osana työnkuvaansa?
  - 5.8. Mikä heidän työnimikkeensä on?
  
  6. Koulutus & kokemus
  - 6.1. Kuinka päädyit työskentelemään tässä yrityksessä?
  - 6.2. Minkälainen on nykyistä työpaikkaasi edeltävä työkokemuksesi ja -historiasi?
  - 6.3. Minkälainen on koulutustaustasi?
  - 6.4. Koetko että jokin tietty seikka/seikat työ- ja/tai koulutustaustassasi on erityisesti eduksi nykyisissä työtehtävissäsi?
  - 6.5. Koetko että sinulta uupuu jotakin osaamista, jonka avulla voisit toimia paremmin nykyisissä työtehtävissäsi?
  - 6.6. Hankitko työssäsi tarvittavaa uutta osaamista oma-aloitteisesti, työnantajasi toiveesta tai muutoin päivittäisen työsi ohessa?
  - 6.7. Koetko, että yrityksessä muiden käännöspalveluiden tuotantoprosessiin osallistuvien työntekijöiden ja alihankkijoiden tekninen osaaminen on riittävää?
  
  7. Näkemys omasta työstä ja asiantuntijuudesta
  - 7.1. Kuvaile omin sanoin niitä asioita työssäsi jotka tekevät siitä sinulle mielekästä / epämielikästä.
  - 7.2. Mitä asiantuntijuus tarkoittaa mielestäsi juuri sinun työssäsi?
  - 7.3. Uskotko työtehtäviesi muuttuvan oleellisesti tulevaisuudessa, ja jos niin miten?
  
  8. Lopuksi
  - 8.1. Onko vielä jotakin muuta mitä haluaisit kommentoida tai jotakin mitä haluaisit kysyä tähän tutkimukseen liittyen?
- 

Haastattelussa esiintyvien käsitteiden selvennyksiä:

- **Käännösprosessin teknisillä tukitehtävillä** tarkoitetaan kaikkia työtehtäviä, joiden suorittaminen vaatii tietoteknistä osaamista ja/tai työkaluja ja jotka sijoittuvat mihin tahansa vaiheeseen käännöksen tuotantoprosessia aina asiakkaan yhteydenotosta valmiin käännöksen toimitukseen saakka.
- **Eri työtehtävillä** tarkoitetaan osaamisvaatimuksiltaan ja luonteeltaan olennaisesti toisistaan eroavia tehtäviä, jotka voivat sisältyä mutta eivät välttämättä sisälly niitä suorittavien henkilöiden viralliseen toimenkuvaan.
- **Tyypillisellä käännöspalvelulla** tarkoitetaan palvelua, joka myydään asiakkaalle ensisijaisesti käännöspalvelu-nimikkeellä, ja johon yhtenä tai useampana työvaiheena sisältyy käännöstehtäviä suorittavan työntekijän tai alihankkijan kielellisten elementtien käännös.
- **Työkalulla** tarkoitetaan niitä kiinteitä tai ohjelmistovälineitä, joita käännösprosessin teknisten tukitehtävien suorittaminen vaatii.

## **English summary**

University of Helsinki

Department of Humanities

Masters in Translation and Interpreting

Tommila Maija: “Hyvin valmisteltu on hyvin viimeistelty” – Käännöspalvelun tuotantoprosessin tekniset tukitehtävät käännös- ja kielipalvelutoimistoissa

MA Thesis, 55 pages, appendices 3 pages, English summary 15 pages

April 2018

## **1. Introduction**

As the operation of the translation industry is very much dictated by the need to communicate across different languages and cultures, we often consider the industry a humanistic one at heart. However, in recent years the activities and processes within the translation industry have become increasingly technical, and technology now plays an ever-more important role in the provision of translation and language services. This development becomes evident in many ways, and its different perspectives include translation technology, localisation, and the role technical competences play in translation competence models. While these topics have been widely studied, less attention has been paid to the actual, technical day-to-day processes carried out by translation and language service providers (LSPs).

Using the method of research interviews, this study aims to shed light on what kind of technical support processes of the translation service provision process take place at LSPs operating in Finland, how they are situated within the process, who are responsible for them, what competences they require, and what their overall role within the process is. Based on previous research and the interviews carried out, this study aims to draw up a taxonomy of these technical support tasks. It is envisioned that both LSPs and individual freelancers working in the translation industry could benefit from this model in streamlining their work and use of resources.

Various factors influenced the selection of topic for this study. The primary influence was my personal experience working as a trainee translation project manager at a Finnish LSP in the summer 2017. Based on my experience, my hypothesis for this study indicates that a), technical support tasks are an important part of the translation



service provision process, b), these tasks are highly variable by nature, and c), assigning staff and other resources to these tasks can be challenging.

Other factors influencing my choice of topic were the scarcity of previous study on this subject, and more generally the growing importance of technology and technical competences in the translation industry. In recruiting new employees, translation industry employers indicate that technical competences are amongst the most crucial and sought-after skills (Laitinen, 2017: 68; Uppa, 2014: 59). Additionally, the current subject of study is vital to the industry's operation and profitability: if we can assume that the technical tasks supporting the translation service provision process require considerable time and resources, it follows that their role within the process is important and should therefore be studied.

The study is based on three interviews, each with a duration of approximately one hour. The interviews were carried out at three LSPs operating in Finland, differing from each other in terms of their size and selection of services offered. One person was interviewed at each LSP, selected by the company as the most suitable considering the subject of the study.

### ***Translation industry operators and processes***

The translation industry in Finland comprises individual freelance translators and interpreters, communities formed by them as well as larger LSP companies. To a certain extent, LSPs employ full-time inhouse translators, but recently such permanent positions where most of the work involves translation or interpreting tasks are becoming rare. Of course, publishing and media houses commissioning literary translations and producing programme subtitling can also be viewed as operators in the translation industry, but as this study focuses on translation services provided by LSPs, the translation industry is also viewed in the context of their operation. (SKTL 1, 2, 2018.)

In his lecture (2017) for the ELIA course held at the University of Helsinki, Monaco describes the role of a translation project manager as comprising three areas: communication, project management and various administrative tasks. As a core part of their job, a translation project manager or coordinator communicates with clients, subcontractors, inhouse team members and other colleagues. Project management

tasks include the preparation of quotes, operation of translation memory and project management software tools and quality control. Administrative tasks cover scheduling, sending of order confirmations, invoicing and internal training and inductions.

Esselink (2003: 67–86) separates from the role of a project manager that of a localisation engineer. According to Esselink, the responsibilities of a localisation engineer primarily include the preparation of translation projects and materials, the collection of the necessary software and online resources, resizing text boxes and otherwise ensuring that the layout of the finished translation is in order before it is returned to the client. While localisation as such is not focused on in this study, the tasks detailed by Esselink are in many ways in line with what is understood by the technical support tasks discussed here.

### ***Localisation with respect to the subject of study***

As Laitinen (2017: 59) points out, there is considerable variation in the definitions between translation and localisation services. How localisation is defined often depends on the context within which it is viewed, and from a wider perspective localisation appears as a hard-to-define group of various phenomena, viewpoints and disciplines (Jiménez-Crespo, 2013; 11). However, many LSPs do offer localisation as a separate service (e.g. Semantix, Sandberg Translation Partners (2016), Arancho Doc (2015)), and therefore a distinction must exist between a translation and a localisation service, both from the LSP's and their clients' perspective.

Localisation is a larger phenomenon than the processes considered here, and while this study does not particularly focus on it, as a concept localisation is central to this study due to its inherent connection to technology. In the context of this study, I consider the technical support tasks of the translation service provision process to include any tasks that require a level of IT competence and/or tools and have an important role in the process, excluding tasks that primarily belong to some other role (translator, project manager). In certain contexts, these can be understood either in part or entirely as localisation tasks and services.

## 2. Previous study

### 2.1. Translation industry research and trends

Adams (2013: 18–19), Rudavin, (2013: 43–44) and Colliander Lind (2013: 23–24) highlight technological development and its role in increasing productivity as one of the core current and future trends in the translation industry. According to Colliander Lind, other trends include the exponential growth in translation volume, which in part is connected to the increasingly technical nature of translation materials and to the trend of disintermediation in the translation production chains (2013: 22–25). The notion of diversification by Adams is particularly reflected on the latter, whereby it is more profitable for a freelancer to add to their portfolio services that the multi-language vendor (MLV) contracting them would otherwise have to source elsewhere. In this way, the MLV saves time and money, and the total cost of the production process decreases.

Along the same lines with Rudavin and Colliander Lind, the results of a survey study conducted by the European Commission in 2017 support the view that technology and automation play an increasing role in the translation industry. In the responses collected from translation industry operators, CAT (Computer Assisted Translation) and automation tools were indicated as the industry's fourth most important trend, while machine translation came in at first place. Other core trends and potential threats to the industry included the increasing pressure on pricing and growing competition. (European Commission, 2017: 26, 24.)

Several Master's Thesis studies focusing on the translation industry have also been carried out in recent years. Of these, particularly relevant to my study are the theses written by Laitinen (2017), who studies employment of students in the translation industry, and Turusenaho (2016), who focuses on the notions of professional identity by those working in the industry. Another work relevant to mine is that of Uppa (2014), in which she studies what kind of competences and skills LSPs expect and wish for in translators. All three theses are interview studies, and while Laitinen and Uppa focus primarily on the role of the translator, the technical competence requirements they discover can be construed as being relevant to the entire industry and working in it. On the other hand, although Turusenaho's work is conducted

within the context of behavioural science, it strongly reflects the processes that take place within LSPs as she has chosen to interview employees working in different roles at an LSP operating in Finland. Turusenaho's findings also highlight the various technical roles and tasks I have chosen to focus on.

## **2.2. Translation technology**

While a widely studied subject within the field of translation studies, translation technology as a concept is not as easily defined as one might assume. Translation technology is often used to refer to CAT tools, where the acronym stands for computer assisted translation. CAT tools are electronic tools developed specifically for translation, and their core purpose is to aid the translator, increase productivity and to streamline the translation process. However, Bowker (2002: 6) notes that if viewed from a wider perspective, any electronic tools that can be applied to the translation process may be considered CAT tools.

In addition to tasks carried out using CAT or machine translation tools as a core part of the translation work itself, the entire process of providing a translation service often requires other technical tasks. Gouadec (2007: 21–25) refers to such tasks in his translation process model as *pre-translation* and *post-translation* tasks. Pre-translation tasks include the preparation of the translation materials into a form that can be electronically processed. In practice, this means converting the text into a digital form, or from one format to another, so that it can be translated using a translation memory system. Post-translation tasks include making sure the layout of the finished translation corresponds either to the original or to any other requirements the client may have.

In their models of translation technology, Bowker, Quah (2006: 42) and Austermühl (2006: 75) focus on what types of electronic tools may be included in the translation process, while Gouadec focuses more on the various technical tasks included in the process. Out of the three models of translation technology, the one presented by Quah fits perhaps the best with Austermühl's translation process model: unlike Bowker and Austermühl, Quah views all potentially useful tools in the translation process as CAT tools, excluding machine translation tools. In her model, Bowker excludes tools such as word processing software, which play a core role in

Gouadec's pre- and post-translation tasks, while Austermühl leaves such tools not specifically developed for translation out of his model altogether. Therefore, considering the way technical tasks in the translation service provision process are understood here, CAT tools are also referred to in the sense intended by Quah.

### **2.3. Translation competence models**

Although translation as an activity and translators are not the primary focus of this study, I feel it is relevant to look at the various competence models that have been devised for translators and other operators in the translation industry. As Gambier (2009: 2) points out, the lines between the various roles within the industry are less than clear-cut, and translation itself may refer to a number of very different activities. However, as tasks that are technical in nature are at the core of this study, I will also consider the competence models discussed here with a focus on the technological components they include.

The PACTE competence model (PACTE, 2003: 58-60) and both the original and the updated version of the EMT (European Master's in Translation) competence model (Gambier, 2009: 4, EMT, 2017: 1) highlight the notion of mastering any tools required in translation work as part of their technological sub-competence. However, compared to the other models, the new EMT model strongly reflects the increased role of technology and the growing need and change of technological competences within the translation industry. In terms of its technological sub-competence, the new model highlights the importance of skills such as pre- and post-processing of translation materials, rudimentary knowledge of online and machine translation technologies as well as the use of various tools supporting the translation service provision process (e.g. CAT and project management tools). In addition to these, the ability to adapt to new tools and technological resources is crucial. (EMT, 2017: 9.)

The translation competence models discussed all outline the skills required of translators and others working in the translation industry, and reflecting the time at which they were devised, the models' technological sub-competences clearly show the ways in which technology and its role in the translation industry has developed over the years. Technology will surely continue to develop in the future, and while machine translation and its applications may not yet have become industry staples,

they are certainly a core trend for the future of the translation industry. Whatever the future brings, growing emphasis will likely be placed on what Pym calls “learning to learn” (Pym, 2013: 494): as the use of technology is highly varied, its development fast-paced and unpredictable, perhaps the most important technological skill in the translation industry is embracing new technologies and tools and developing an ability to quickly learn new ways of working.

### **3. Collection of data and research method**

As my study is partially based on three prior Master’s Thesis studies conducted using research interviews (Laitinen, 2017, Turusenaho, 2016, Uppa, 2014), it seems sensible that the data for this study should also be collected the same way. Compared to other methods of collecting data, e.g. a survey, I feel that research interviews are also a particularly suitable method considering the nature and objectives of this study. As Gillham (2000: 11) points out, research interviews are a good choice especially when data is collected from a relatively small set of respondents who are easily available, when all responses are crucial for the data set as a whole, when the collection of in-depth data is desirable and when achieving the respondents’ trust is key.

According to Hirsjärvi and Hurme (2008: 48), a themed interview is characterised by one of its aspects, its themes, being structured, but otherwise the order in which the themes are covered and the way questions are phrased is free. This seemed to fit my study very well, as while some preliminary hypotheses form the basis of my research question, my goal more specifically is to depict the work my respondents carry out and form more specific hypotheses based on the data collected.

However, there also downsides to interviews as a research method, as Hirsjärvi and Hurme point out. These include the considerable amount of time required to carry out interviews, and the previous training and experience they ideally require (Hirsjärvi and Hurme, 2008: 35). For me, the biggest issue was my lack of previous interviewing experience, as I had not carried out any interviews prior to this study. On the other hand, part of the purpose of a Master’s Thesis study is developing new skills and practicing the use of different research methods. The challenge posed by

scheduling I was aware of, and planned the number and length of my interviews according to what I felt was feasible within the scope of a Master's Thesis study.

Once I had drawn up a preliminary interview plan, I carried out a test interview based on it. This was partially to see what kind of alterations the plan would require, and partially for me to practice conducting an interview and to test my voice recording equipment. Both Gillham and Hirsjärvi and Hurme consider this type of test interview an important step in planning research interviews: Gillham talks about piloting an interview (2000: 53–56), while Hirsjärvi and Hurme refer to a preliminary interview (2008: 72–73). From the test interview, various points concerning my interview plan arose, and as a result I adapted the plan both in terms of its themes and individual questions. Based on the feedback I received, I clarified some phrasing to avoid misinterpretation. I personally also felt the test interview to be an important step in the process, as it gave me confidence in carrying out the actual research interviews and in recording them successfully.

I collected my research data in three, approximately one-hour interviews, each of which was conducted at a different LSP operating in Finland. In this study, I will refer to these companies as LSP A, B and C, and to the respondents respectively as respondent A, B and C. All three interviews were originally planned for December 2017, but due to the respondents' full schedules, two of the interviews were not carried out until January 2018. All respondents received a summary of the interview's themes (Appendix I) as well as an introductory letter (Appendix II) providing information on the interviews, the study's objectives and the handling and storage of the data collected. All three interviews were conducted on the LSPs' premises and recorded for transcription. In total, there were approximately four hours of interview recordings collected.

Considering the nature and objectives of this study, my analysis of the data I collected was primarily inductive (Hirsjärvi and Hurme, 2008: 136). After transcribing the interviews into separate Word files, I began the analysis using a classic content analysis methodology and divided the data into an analysis table, in the left-hand column of which I listed the respondents and at the top the themes. In this way, I classified the interview fragments into the themes I felt they belonged. I drew up the analysis table in Excel, and in the initial analysis table I attempted to

include as much of the original data as possible. Based on this, I then created a revised analysis table in which I pruned out less relevant content and focused on the most salient points. Based on the second, revised table, I carried out a written analysis of the interview data. In the next sections, I will present my analysis and the conclusions I have drawn based on it.

## **4. Analysis**

### **4.1. Background information on the LSPs**

All three LSPs who participated in this study offer various services, with translation as their primary service. All LSPs cater mainly to corporate clients of varying sizes, but none of them completely exclude private clients. One of the LSPs has a practice according to which private clients are primarily offered services only if they approach the LSP as a representative of a business, and such clients form a considerable sub-group in the LSP's client base.

Each LSP uses subcontractors, and they all have several hundred subcontractors in their contact lists. However, the numbers of subcontractors that are frequently used are difficult to estimate, as the contact lists may include large numbers of contacts that very few jobs have been commissioned from or who have not been contacted for several years. In all three LSPs, tasks other than translation are subcontracted, including interpreting, language checking and proof-reading, language training, graphic design as well various technical tasks supporting the translation service provision process.

At LSPs A and B, the organisational structure is primarily based on teams focusing on different tasks, and at each LSP the person interviewed for this study works as a part of an internal technology team. At LSP C, the various processes are more focused with individual employees rather than teams, largely due to the LSP's smaller size. Although several employees do work in roles such as project management or inhouse translation, on average the handling of different tasks at LSP C appears more flexible compared to LSPs A and B.



## 4.2. Technical support tasks in the translation service provision process

In terms of technical support tasks, factors such as the variability of file formats coming in for translation, customer-oriented approach and the LSPs need to adhere to internal processes are emphasised in the interview data. A core area in the technical support tasks, processing of various files aims to ensure that the material received from a client can be translated using a translation memory tool. A second core aspect of the technical tasks is solving any issues arising during the actual translation phase. The respondents say their responsibilities include tasks such as assigning user licences for translation tools and systems as well as responding to any inquiries from subcontractors concerning issues with the files to be translated. These can include missing term bases or translation memories and conflicts between different versions of the software being used. On the other hand, technical tasks also support project management staff in their work, as for example assessing the amount of technical work required can fundamentally affect quoting and scheduling. Various client wishes and requests also have a core impact on the technical support tasks of the translation service provision process.

According to the respondents, technical support tasks are primarily situated at the start and the end of the process, similarly to Gouadec's (2007: 21-25) model. One respondent mentions that even the naming practice of individual tasks at their LSP reflects this: job chains may include tasks such as *prep* and *post*. The respondent feels that the greatest responsibility for technical support tasks lies at the beginning of the process, where the translation files are prepared, analysed for creating a quote, the total amount of work assessed and the necessary tools and methods specified.

These finishing and preparing tasks are viewed by all respondents as a core part of their role in carrying out technical support tasks, but it is less clear how the other responsibilities that are a fundamental part of their job should be classified. However, from a wider perspective, all types of problem solving are highlighted in the responses, and at LSP A, these also go by the blanket tag of *CAT* in translation project workflows.

All participating LSPs have a specific translation memory system they use in their projects. Additionally, each LSP uses a work-flow or project management system: two of the LSPs use commercial software packages, and one has a solution specifically tailored to them. Of course, these tools are not specifically intended for carrying out the technical support tasks, but overall, the respondents all use them in carrying out their job. Focusing more on the file preparation side of their duties, the respondents state they use tools such as text processing software (e.g. Microsoft Word), Office tools Excel and PowerPoint, text editors (e.g. Notepad++), conversion or OCR (Optical Character Recognition) tools as graphic design and illustration software (particularly the Adobe suite including the Indesign, Photoshop and Illustrator tools). Other possible tools include voice recording software, video players and editors as well as tools specifically developed for translation, such as Trans Tools for Word. However, respondents also highlight that the file formats submitted for translation by clients and the tools they require are highly varied, and Respondents A and B both state that these tasks always require primarily the tools in which the files at hand can be opened and edited.

### **4.3. Employees responsible for technical support tasks**

While all three respondents carry out technical support tasks as part of their job, their job descriptions and titles vary. In addition to their specific responsibilities, the notions of varied tasks being typical in the industry and of flexibility as a crucial element in their job are highlighted in the interview data. At LSPs A and B, it is typical that in addition to those responsible for technical support tasks, project management staff also carry out tasks that can be defined as such. This is because although technical support tasks in a wider sense can be very unpredictable, many of them are also highly repetitive and straightforward. As a result, to counterbalance the varied job descriptions and flexibility, one of the LSPs is currently aiming to clarify their distinction between technical team and project management responsibilities through revised work instructions.

As predicted based on prior research and my own experience, the constantly growing role of technology and need for technical competences in the translation industry are emphasised in the interview data. On the other hand, all respondents feel the current level of technical competence within their LSPs is at least sufficient, if varied, which

on its part may result in certain flexibility in handling tasks that are technical in nature within project management. One respondent also describes their own experience of recent interns' technical abilities at their LSP as highly positive. Of course, the required technical skills and competences vary according to job description, but concerning general technical skills, the respondents feel that the ability to learn new things is key.

The respondents' notions of their professional identity somewhat overlap the skills they list as necessary in carrying out their work. In defining their role as experts, respondents A and B mention the ability to carry out tasks that no-one else at their workplace can. This is closely related to the notion of cooperation between experts in different areas. On the other hand, all respondents also describe their professional identity through the knowledge and skills they have accumulated in their work. Core to this side of expert identity is working to support others in their work and being available for consultation when issues arise.

#### **4.4. The role of technical support tasks in the translation service provision process**

In terms of finding their work meaningful, the respondents are somewhat divided. Some core technical support tasks such as file preparation, and more generally problem solving, are viewed as both rewarding and occasionally not very meaningful by the respondents. Respondent B talks particularly about the visibility of the work they do and their commitment. They say that the potential invisibility of the technical task as part of the translation service provision process may be due to tasks' specific expert nature and being centred on problem solving. The respondent compares the visibility of their work to how well it is understood and comprehended by other operators in the process. This is also related to the need to communicate about one's own work to others, which in part may become more challenging the more dramatically the different operators' tasks differ from each other.

All responses indicate that whether end clients are charged for technical work varies highly depending on the instance. All respondents state that clients are not charged for small and quick tasks or ones fundamentally included in the service offered. On the other hand, all respondents also give examples of situations in which clients can

and are likely to be charged separately for technical work. The interview data also emphasise the notion that if a translation project appears to require so much technical work that the client must be charged for it, this should be discussed and agreed on with the client in the quoting phase. Additionally, the LSPs' own internal practices may have an impact on what types of technical work their clients are charged for.

An approach that prioritises identifying specific customer requirements is key for the LSPs interviewed for the study. The nature of customer needs is highly varied, and it shows in the way materials submitted for translation even by frequent clients are not consistent or produced with consistent processes. This is directly reflected in the technical support tasks and their unpredictability.

When asked about their views on the future of their work and the industry, all respondents mention machine translation. At the time of the interviews, machine translation applications as such are not being used at any of the three LSPs, and the respondents state there has not been much demand for machine translation services with their customer base. Instead of the growing role of machine translation, respondent A ponders on the possibility of increased automation of image format text processing in the future, which would have a direct impact on their work. However, the respondent also points out that automating these processes is fundamentally very difficult, as processes for all the myriad image formats would have to be developed individually. Respondent B also notes the challenge of automation in the translation service provision process, as the client will always remain a permanent and unpredictable component in the process.

## **5. Conclusions**

Using research interviews, this study has looked at the technical support tasks involved in the provision of translation services, how these tasks are situated in the process, as well as the people who are responsible for carrying out these tasks in three LSPs operating in Finland. Based on the analysis of the interview data, technical support tasks can be seen as having three different dimensions: 1) preparation of materials submitted for translation, 2) translation phase support and 3) project management support. Tasks within the first dimension are primarily situated at the beginning and the end of the process, second dimension tasks in the translation

phase and third dimension tasks in the preparation phase. On the other hand, tasks in all parts of the process can be unpredictable, and particularly the second and third dimension tasks may be viewed as continuing throughout the whole process. In this sense, problem solving can be viewed as forming a fourth dimension of technical support tasks, but this distinction is very fluid as all tasks can overlap.

The primacy of file processing tasks is highlighted in the interview data, partially perhaps as these are the most easily defined out of the task types presented above. The emphasised role of the preparatory and finishing file processing work is also present in the naming of workflow steps, showing a clear connection to Gouadec's (2007: 21-25) *pre-translation* and *post-translation* phases. These two types of file processing operations are also fundamentally linked, as the preparation of materials prior to the translation phase largely dictates what needs or can be done after it.

The tools required by the technical support tasks also relate to the three dimensions proposed. Translation memory and project management software is primarily intended for translation and project management tasks, but employees responsible for technical support tasks must also master the use of these to support project managers and translators in their work. On the other hand, tools required for file processing work are highly dependent on the files themselves, and as materials for translation may be submitted in almost any format, the right tools for opening and editing them must be found. It follows that a knowledge of different file formats and their handling as well as the ability to quickly adopt the use of new software tools and processes may perhaps be more important than any software-specific skills.

Technical support tasks in the translation and language service industry are interdisciplinary by nature, and they require highly varied competences. In addition to general technical skills, the varied nature and unpredictability of the tasks presuppose an ability to learn new skills fast, and the other key skills such as the ability to prioritise or operate under pressure are characterised by the tight schedules common in the industry. In their work, the respondents need strategic competences and the ability to choose the appropriate tools for a task, but also interpersonal and time management competences as well as the right skills to determine client needs. Due to the specialist nature of the technical support tasks, communicating about

one's own work may become a particular challenge, and one respondent refers to this as a "language barrier" of sorts.

As a whole, this study has aimed to shed light on the role of the technical support processes within the translation service provision process, the nature of these tasks and the resources they require. The study can be seen as having succeeded in this, as the analysis of the data supports the hypotheses that the role of the technical support tasks is a core one at LSPs, the tasks are characterised by their variability and unpredictability, and optimising resources for these tasks is necessary but occasionally challenging, as lines between different roles can be hard to draw. The study has also succeeded in its goal of proposing a model by which the technical support tasks can be categorised and situated within the process of translation service provision. However, considering the scope of a Master's Thesis, this model is still limited and could in the future be further developed with a larger set of interviews or through the inclusion of LSPs with a different focus in their operation and selection services.

This study also featured various challenges, including the lack of previous experience in planning and implementing themed interviews. Although I attempted to draw up an interview plan that would be suitable for all the LSPs included in the study and tried to avoid making any assumptions, I found that my own experience working at an LSP ultimately affected the phrasing of my interview questions. This had a negative impact on collecting data from LSPs whose practices differed from the one I had worked at. It can therefore be assumed that my inexperience as an interviewer adversely affected the quality of my data. Despite this, I feel that my study was still relatively successful. I hope this study will be useful for translator training and research purposes, and that it will inspire further studies on the subject, particularly in terms of the classification model of the tasks described and the competences they require.